

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Химки Московской области

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Химки Московской области (далее – Регламент) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Химки Московской области (далее – Администрация городского округа) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

Положения Регламента применяются в отношении обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей, в том числе юридических лиц, обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа с сопроводительными письмами Губернатора Московской области, Правительства Московской области, других государственных органов власти, органов местного самоуправления и должностных лиц.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации городского округа 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 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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»;

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 городского округа Химки Московской области.

3. Для целей настоящего Регламента используются основные термины, применяемые в том значении, в каком они определены законодательством Российской Федерации.

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

5. Рассмотрение обращений в Администрации городского округа осуществляют Глава городского округа Химки Московской области (далее – Глава городского округа), первые заместители Главы городского округа, заместители Главы городского округа, начальники органов Администрации городского округа, иные должностные лица Администрации городского округа в соответствии с распределением обязанностей в пределах своих полномочий.

II. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о рассмотрении обращений предоставляется: непосредственно в органах Администрации городского округа, осуществляющих рассмотрение обращений;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», опубликования в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении Администрации городского округа, полный почтовый адрес Администрации городского округа, телефоны для справок, указанные в Приложении 1 к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям размещаются на:

официальном сайте Администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://www.admhimki.ru>);

информационном стенде в месте приема письменных обращений по адресу: г. Химки, ул. Кирова, 30.

8. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, телефонах для справок сообщается по телефону +7 (495) 572-54-49

отдела документооборота управления «Аппарат Администрации городского округа и кадровой политики» (далее – отдел документооборота) и размещается на:

официальном сайте Администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://www.admhimki.ru>);

информационном стенде в месте приема письменных обращений по адресу: г. Химки, ул. Кирова, 30.

III. Сроки рассмотрения письменных обращений

9. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления.

Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в МСЭД, если в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

10. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой центральный исполнительный орган государственной власти Московской области, государственный орган Московской области (далее – государственные органы), федеральный орган государственной власти (далее – федеральный орган), орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Московской области (далее – орган местного самоуправления) и их должностным лицам по решению руководителя подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более чем 30 дней.

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

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

13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение

7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается 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».

16. Должностные и иные уполномоченные лица Администрации городского округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

IV. Личный прием граждан

17. Личный прием граждан в Администрации городского округа, а также личный прием в Общественной приемной органов местного самоуправления городского округа Химки (далее – Общественная приемная), в том числе в режиме видеосвязи, ведут Глава городского округа, первые заместители Главы городского округа, заместители Главы городского округа, а также иные должностные лица Администрации городского округа в рамках своих полномочий.

18. Организацию личного приема граждан в Администрации городского округа и Общественной приемной осуществляет отдел документооборота.

19. Должностные лица, указанные в п. 17 настоящего Регламента, ведут прием граждан в соответствии с графиком, работники отдела документооборота – ежедневно с 9.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных дней), по пятницам и в предпраздничные дни – с 9.00 до 16.30, перерыв с 13.00 до 14.00.

20. Личный прием граждан в Администрации городского округа

проводится по утвержденному Главой городского округа на текущий месяц графику.

21. Предварительная запись на прием производится работниками отдела документооборота. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных нерабочих дней), по пятницам, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.30, перерыв с 13.00 до 14.00.

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

23. В ходе личного приема граждан проведение видео- и аудиозаписи без согласия всех присутствующих лиц на личном приеме (руководителей и граждан) не допускается.

24. Сотрудники отдела документооборота в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

26. Сотрудники отдела документооборота обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, и настольными табличками аналогичного содержания.

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

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

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

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

V. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

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

31. Сотрудник отдела документооборота приглашает прибывшего гражданина на личный прием.

32. Сотрудник отдела документооборота консультирует гражданина, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения, результат личного приема.

33. На граждан, записанных на личный прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема на бумажном носителе согласно Приложению 2 к настоящему Регламенту.

34. Во время личного приема сотрудник отдела документооборота вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в другое подразделение, государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит разрешение его вопроса.

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

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

37. После завершения личного приема руководителями согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, отдел документооборота с использованием МСЭД осуществляет рассылку исполнителям, зарегистрированным в МСЭД, карточек личного приема.

38. 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.

39. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителей, гражданину дается разъяснение о том, в компетенции какого государственного органа, федерального органа или/и органа местного самоуправления находится решение поставленных в обращении вопросов.

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

41. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

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

42. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел.

VI. Рассмотрение письменных обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений

43. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Администрацию городского округа или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

44. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, через официальный сайт Администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://www.admhimki.ru>).

45. 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».

46. Обращения граждан, направленные по почте, поступившие по телеграфу, электронной почте, по факсу, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел документооборота.

47. Работник отдела документооборота, ответственный за прием документов:

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

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую

фельдъегерской связью;

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

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

в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации городского округа Химки нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

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

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

49. Прием письменных обращений непосредственно от граждан и представителей юридических лиц производится сотрудниками отдела документооборота в помещении приема обращений физических и юридических лиц. 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 с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

50. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в отделе документооборота.

51. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт Администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://www.admhimki.ru>), официальный адрес электронной почты Администрации городского округа (himki@mosreg.ru) принимаются в отделе делопроизводства МКУ

«Управление делами Администрации» (далее – отдел делопроизводства).

52. После первичной обработки все поступившие обращения и документы направляются Главе городского округа, первым заместителям Главы городского округа, заместителям Главы городского округа для направления на исполнение.

53. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы городского округа, первых заместителей Главы городского округа, заместителей Главы городского округа, вскрываются начальником управления «Аппарат Администрации городского округа и кадровой политики» Администрации городского округа.

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

VII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

54. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД.

55. Работник, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

производит сканирование всех обращений на бумажных носителях;

в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги,

иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

прочитывает обращение, определяет тематику, выявляет поставленные заявителем вопросы;

заполняет тематику в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, составляет и вносит аннотацию обращения (аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции).

56. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

VIII. Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

57. Прошедшие регистрацию обращения граждан не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации, направляются Главе городского округа для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан. Обращения, адресованные первым заместителям Главы городского округа, заместителям Главы городского округа после регистрации направляются на рассмотрение указанным в обращении должностным лицам.

58. Глава городского округа направляет поручение о рассмотрении обращения первым заместителям Главы городского округа, заместителям Главы городского округа в соответствии с распределением обязанностей, которые в свою очередь поручают рассмотрение обращения руководителям курируемых структурных подразделений Администрации городского округа или конкретному должностному лицу с указанием срока исполнения.

59. Глава городского округа вправе направить поручение о рассмотрении обращения руководителям структурных подразделений Администрации городского округа напрямую.

60. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько руководителей структурных подразделений Администрации городского округа или иных должностных лиц, подлинник обращения направляется руководителю структурного подразделения Администрации городского округа, должностному лицу – ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии обращения направляются руководителям структурных подразделений Администрации городского округа.

округа, иным должностным лицам – соисполнителям поручения.

61. Руководитель структурного подразделения Администрации городского округа или иное должностное лицо Администрации городского округа, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

62. Резолюция руководителя структурного подразделения Администрации городского округа или иного должностного лица Администрации городского округа должна содержать указание исполнителю о порядке, характере и сроке подготовки ответа гражданину.

63. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, возвращаются в направивший государственный орган, орган местного самоуправления или организацию.

64. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

65. В случае, если гражданин обжалует действия (бездействие), решения первых заместителей Главы городского округа, заместителей Главы городского округа, руководителей структурных подразделений Администрации городского округа или иных должностных лиц Администрации городского округа, такое обращение направляется на рассмотрение Главе городского округа.

66. В случае, если поступившее обращение затрагивает интересы значительного количества жителей (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), копия данного обращения направляется Главе городского округа и заместителю (заместителям) Главы городского округа в рамках их компетенции.

67. В случае, если поступившее обращение взято на контроль федеральными органами государственной власти, одновременно дается поручение работникам проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган государственной власти, взявший обращение на контроль, Правительство Московской области и заявителя.

68. В случае если обращение поступило из редакции средства массовой информации, органа политической партии, общественной организации (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), оно рассматривается в соответствии с настоящим

Регламентом с учетом требований соответствующего законодательства.

69. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае невозможности ненаправления жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуются, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, в суде.

70. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является направление зарегистрированных обращений на исполнение ответственным исполнителям.

IX. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Администрации

71. Обращения в письменной и электронной форме, поступившие в структурные подразделения Администрации городского округа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

72. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Администрации городского округа (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено иному органу, подразделению или конкретному должностному лицу.

73. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

74. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание постоянно действующего оперативного совещания при Главе городского округа.

75. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах его полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц.

76. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он в однодневный срок возвращает это обращение, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

Х. Рассмотрение отдельных обращений

78. 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.

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

80. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

81. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение 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.

82. 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 иное уполномоченное 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 Администрацию городского округа или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

83. 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.

84. 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 городского округа или соответствующему должностному лицу.

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

86. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен на официальном сайте Администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://www.admhimki.ru>), 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.

87. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

XI. Постановка обращений граждан на контроль

88. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе Администрации городского округа, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

89. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области – Председателя Правительства Московской области, Вице-губернатора Московской области – руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Вице-губернаторов Московской области – министров Московской области, Председателя Московской областной Думы, председателя Совета депутатов городского округа Химки Московской области, прокуратуры Московской области и Химкинской городской прокуратуры о рассмотрении обращений.

90. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней.

91. В случае если в ответе, полученном от ответственного исполнителя указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

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

Контроль за исполнением поручений Главы городского округа о рассмотрении обращений осуществляют также приемные первых заместителей Главы городского округа, заместителей Главы городского

округа или соответствующие структурные подразделения Администрации городского округа.

ХII. Продление срока рассмотрения обращений

93. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения гражданина в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

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

95. Глава городского округа, первые заместители Главы городского округа, заместители Главы городского округа или уполномоченный руководитель органа Администрации городского округа принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственными органами Российской Федерации и Московской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

ХIII. Оформление ответа на обращение

96. Ответы на обращения подписывают Глава городского округа либо по его поручению первые заместители Главы городского округа, заместители Главы городского округа, руководители органов Администрации городского округа и иные уполномоченные лица в пределах своей компетенции.

97. Ответы в государственные органы Российской Федерации и Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава городского округа либо по его поручению первые заместители Главы городского округа, заместители Главы округа в пределах своей компетенции.

98. Ответ на обращение оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации городского округа.

99. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении

вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты.

100. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо с использованием адреса (уникального идентификатора) личного кабинета 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 обращение, 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 городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

101. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации городского округа 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.

102. В ответе в государственные органы Российской Федерации и Московской области должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

104. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел документооборота, где проверяется правильность оформления ответа, проходит регистрация ответа в МСЭД и осуществляется отправка ответа заявителю.

105. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации городского округа.

XIV. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

106. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы, материалы и их копии, предоставленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

107. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел документооборота.

108. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения;

об организации личного приема граждан в Администрации городского округа.

109. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в пятницу и предпраздничные дни – с 9.00 до 16.45, перерыв с 13.00 до 14.00.

110. При получении запроса по телефону работник отдела документооборота:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;

предлагает гражданину представиться;

выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

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 работник подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос либо сообщает гражданину

телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

111. Во время разговора работник, предоставляющий справку, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

XV. Контроль за рассмотрением обращений

112. Контроль за рассмотрением обращений осуществляют первые заместители Главы городского округа, заместители Главы городского округа по соответствующим направлениям, отдел документооборота, отдел делопроизводства.

Контроль за рассмотрением обращений, поступивших в форме электронного документа, направленных гражданами с использованием Единого портала осуществляют первые заместители Главы городского округа, заместители Главы городского округа по соответствующим направлениям, Муниципальное казенное учреждение городского округа Химки Московской области «Муниципальный центр управления регионом на территории городского округа Химки Московской области».

XVI. Ответственность сотрудников при рассмотрении обращений

113. Сотрудники Администрации городского округа несут ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

114. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются только 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.

115. При уходе в отпуск сотрудник Администрации городского округа

обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения руководителю подразделения или другому сотруднику подразделения по его поручению. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения сотруднику Администрации городского округа, ответственному за делопроизводство в подразделении.

XVII. Обжалование решения, принятого по обращению

116. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращения и решения, принятые по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.