

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ОДИНЦОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 05.12.2019 № 1862

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Одинцовского городского округа Московской области

В целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации Одинцовского городского округа, сокращения сроков и повышения качества их рассмотрения с использованием систем электронного документооборота, руководствуясь 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 Одинцовского городского округа Московской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Одинцовского городского округа Московской области (прилагается).
2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации Одинцовского городского округа.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Одинцовского городского округа Бажанову М.А.

Глава Одинцовского  
городского округа

А.Р. Иванов

Утвержден  
постановлением Администрации  
Одинцовского городского округа  
Московской области  
от 05.12.2019 № 1862

РЕГЛАМЕНТ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В АДМИНИСТРАЦИИ ОДИНЦОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ  
ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации Одинцовского

городского округа Московской области (далее – Администрация) и определяет порядок, а также сроки рассмотрения обращений, в том числе с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД).

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27.07.2006 № 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 № 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан";

Уставом Одинцовского городского округа Московской области.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляют Глава Одинцовского городского округа Московской области (далее – Глава округа), первый заместитель и заместители Главы Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – первый заместитель, заместители), начальники органов Администрации (далее – Руководители), иные должностные лица Администрации в пределах своих полномочий.

Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, адресованных Главе округа и в Администрацию, дает ответы на них в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, настоящим Регламентом, направляет обращения на рассмотрение по компетенции должностным лицам, проводит информационно-аналитическую работу с обращениями.

1.4. В Администрации рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении Одинцовского городского округа Московской области.

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

1.6. Регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

## 2. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, почтой;

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

2.2. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, а также требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте Администрации (<http://www.odin.ru>);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

2.3. Информация о местонахождении приемных Администрации, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на официальном сайте Администрации (<http://www.odin.ru>);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений;

- на информационных стендах в местах приема граждан Руководителями.

### 3. Срок рассмотрения письменных обращений

3.1. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в Общем отделе Управления документооборота и организационного обеспечения Администрации Одинцовского городского округа (далее – Общий отдел), если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

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

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

3.4. Глава округа, его первый заместитель, заместители принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.5. Руководители вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

3.6. В случае если обращение написано на иностранном языке или рельефно-точечным тактильным шрифтом (шрифт Брайля), срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык, но не более чем на 30 дней.

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

3.8. 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.

3.9. 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".

### 4. Требования к письменному обращению

4.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации и - либо фамилию, имя, отчество соответствующего

должностного лица, - либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

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

## 5. Личный прием граждан в Администрации

5.1. В Администрации организуется личный прием граждан Главой округа, его первым заместителем и заместителями, а также руководителями органов Администрации (Управлений, Комитетов, Территориальных управлений).

Глава округа, его первый заместитель и заместители ведут прием по предварительной записи.

Личный прием гражданина Главой округа проводится после приема гражданина по соответствующему вопросу руководителем отраслевого (функционального) или территориального органа Администрации, а также заместителем Главы.

5.2. Предварительную беседу с гражданами, запись на личный прием осуществляют:

- к Главе округа - организационный отдел Управления документооборота и организационного обеспечения Администрации Одинцовского городского округа Московской области (далее – организационный отдел);

- к первому заместителю и заместителям - помощники заместителей Главы;

- к руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации - специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан в соответствующих органах Администрации.

5.3. Предварительная запись на прием Главы округа производится сотрудниками организационного отдела ежедневно с 9.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.45.

Начальник Управления документооборота и организационного обеспечения Администрации Одинцовского городского округа (далее - начальник Управления документооборота и организационного обеспечения) по согласованию с руководителем, ведущим прием граждан, может принять решение о досрочном прекращении записи.

5.4. В предварительной записи к Главе округа может быть отказано:

- в случае если гражданин ни разу письменно не обращался к Главе округа, первому заместителю Главы, заместителям Главы или руководителям структурных подразделений;

- в случае если гражданин не был на личном приеме у первого заместителя, заместителей Главы или у руководителей структурных подразделений;

- в случае если гражданин использует в своей речи грубые, оскорбительные некорректные выражения, в том числе в адрес конкретных лиц.

5.5. Личный прием граждан Главой округа, первым заместителем и заместителями Главы, руководителями отраслевых (функциональных) органов Администрации и начальниками Территориальных управлений осуществляется в порядке очередности.

При необходимости, к участию в проведении личного приема граждан Главой округа при рассмотрении поставленных заявителями вопросов могут приглашаться

руководители и специалисты соответствующих органов Администрации.

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

5.7. Сотрудники, обеспечивающие личный прием, в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

5.8. Во время приема сотрудник, обеспечивающий личный прием, вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее подразделение Администрации.

5.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях оформляется перечень поручений, на основании которых дается письменный ответ заявителю в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

5.12. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Если гражданин совершает действия, нарушающие общественный порядок и представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбительно выражается, должностное лицо, ведущее личный прием, принимает необходимые меры в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и немедленно вызывает сотрудника полиции.

5.13. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина.

5.14. По окончании приема лица, ведущие прием, доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения.

5.15. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.16. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

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

5.18. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

5.19. Места ожидания личного приема должны:

- соответствовать комфортным условиям;
- оборудованы стульями, столами;
- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных

обращений.

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

## 6. Результат рассмотрения обращений

6.1. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

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

## 7. Рассмотрение отдельных обращений

7.1. 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.

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.

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, руководитель органа местного самоуправления, 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

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 Одинцовского городского округа Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему

обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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".

## 8. Ответственность работников при рассмотрении обращений

8.1. Сотрудники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях. 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

8.3. При уходе в отпуск сотрудник 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, ответственному за делопроизводство в подразделении.

## 9. Рассмотрение обращений

9.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

## 10. Прием и первичная обработка письменных обращений

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

10.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по МСЭД из государственных органов, иным способом.

10.3. Письменные обращения граждан вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в Общий отдел.

10.4. Сотрудник Общего отдела, 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 Одинцовского городского округа 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 обнаруживаются документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Указанные акты передаются в Общий отдел: один экземпляр хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

10.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками Общего отдела на первом этаже здания Администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина, личной подписи на обращении, почтового адреса или адреса электронной почты для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием входящего номера и даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

10.6. Обращения, поступившие по факсу или в форме электронного документа на официальный сайт Администрации по сети Интернет, обрабатываются тем же порядком, что и письменные обращения граждан.

10.7. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

- Главы округа, вскрываются начальником Управления документооборота и организационного обеспечения;

- Первого заместителя, заместителей, вскрываются начальником Общего отдела.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, письмо передается на регистрацию в Общий отдел.

## 11. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

11.1. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием СЭД.

11.2. Сотрудник, ответственный за регистрацию 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 СЭД 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, 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;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

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

11.4. Сотрудники, осуществляющие аннотацию обращений:

- прочитывают обращение, определяют его 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;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение.

## 12. Направление обращения на рассмотрение

12.1. Сотрудники общего отдела после составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение по компетенции, проставляют контрольную дату исполнения.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос находится в ведении Администрации городского округа в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, Устава Одинцовского городского округа и разграничением полномочий, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) в соответствии с распределением обязанностей (полномочиями) первому заместителю, заместителям или в соответствующий орган (подразделение) Администрации;

- в случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, а также если вопрос относится к полномочиям Главы округа, то обращение направляется на рассмотрение ему непосредственно;

- в случае если гражданин обжалует действия (бездействие), решения первого заместителя, заместителей, то такое обращение направляется на рассмотрение Главе округа;

- о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей Одинцовского городского округа (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается Главе округа;

- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запросы членов палат Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные Администрации, направляются непосредственно Главе округа;

- депутатские запросы, адресованные Администрации, если не указано конкретное должностное лицо, направляются в соответствии с распределением обязанностей (полномочиями) первому заместителю, заместителям;

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

- обратившимся письменно с просьбой о личном приеме руководителями направляются ответы с информацией о порядке приема граждан;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

- обращение о предоставлении информации о деятельности Администрации направляется для подготовки ответа в подразделение Администрации, обладающей данной информацией.

### 13. Рассмотрение обращений в органах (подразделениях).

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

13.2. Подготовку 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.

13.3. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- имеет право пригласить гражданина для личной беседы;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и организациях;

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

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции.

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

для которых установлен особый порядок предоставления.

13.5. В случае если обращение, по мнению сотрудника, направлено не по компетенции, он в двухдневный срок со дня получения возвращает это обращение в Общий отдел, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

#### 14. Постановка обращений граждан на контроль

14.1. 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 органов местного самоуправления.

14.2. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

14.3. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней.

14.4. В случае если в ответе, полученном от 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.

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

#### 15. Оформление ответа на обращение

15.1. Ответы на обращения подписывают Глава округа, первый заместитель, заместители и иные уполномоченные ими лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные и региональные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписывают Глава округа, его первый заместитель и заместители.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, Вице-губернаторов, парламентские и депутатские запросы подписывает Глава округа.

Ответы на поручения руководителя Администрации Губернатора Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации по Московской области, министров Правительства Московской области подписывают Глава округа, его первый заместитель и заместители.

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

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга

лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающейся частной жизни гражданина, без его согласия.

15.2. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации Одинцовского 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.

15.3. 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 для их решения.

15.4. В ответе в государственные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

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

15.6. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из других организаций передаются Общим отделом лицу, давшему поручение, посредством СЭД.

15.7. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются Общим отделом исполнителю для доработки.

15.8. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

## 16. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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

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

16.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Общий отдел.

16.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

16.4. При получении запроса по телефону сотрудник Общего отдела:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, к назначенному сроку сотрудник Общего отдела подготавливает ответ.

16.5. Во время разговора сотрудник Общего отдела должен четко произносить слова, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

## 17. Контроль за рассмотрением обращений

17.1. Должностные лица Администрации осуществляют в пределах их полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Должностное лицо одновременно с поручением о рассмотрении обращений вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и результатах рассмотрения обращения. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

17.2. Общий отдел регулярно рассылает в органы (подразделения) перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений, а также готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях.

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

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

И.о. начальника Управления документооборота  
и организационного обеспечения Администрации

М.С. Сидорова