|  |
| --- |
| **ПРОЕКТ**  О внесении изменений в постановление Администрации Одинцовского городского округа Московской области от 05.12.2019 № 1862  и Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Одинцовского городского округа Московской области |

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, в целях приведения в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменение в постановление Администрации Одинцовского городского округа Московской области от 05.12.2019 № 1862 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Одинцовского городского округа Московской области» (далее – постановление № 1862), изложив пункт 4 в следующей редакции:

«4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Одинцовского городского округа Московской области Бажанову М.А.».

2. Внести в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Одинцовского городского округа Московской области, утвержденный постановлением № 1862, следующие изменения:

1) абзац первый пункта 1.3 изложить в следующей редакции:

«Рассмотрение обращений граждан осуществляют Глава Одинцовского городского округа Московской области (далее – Глава округа), первый заместитель Главы Одинцовского городского округа Московской области и заместители Главы Одинцовского городского округа Московской области (далее – первый заместитель Главы, заместители Главы), руководители органов Администрации, в том числе с правом юридического лица (далее – руководители органов Администрации), иные должностные лица Администрации в пределах своих полномочий.».

2) пункт 1.5 изложить в следующей редакции:

«1.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо официального сайта Одинцовского городского округа Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.odin.ru>), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан с использованием государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», а также устных обращений граждан, поступивших от граждан в ходе личного приема.»;

3) в пункте 2.2 слова «на официальном сайте Администрации» заменить словами «на официальном сайте Одинцовского городского округа Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4) в пункте 2.3 слова «на официальном сайте Администрации» заменить словами «на официальном сайте Одинцовского городского округа Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

5) наименование раздела 3 изложить в следующей редакции:

«3. Сроки рассмотрения обращений»;

6) в пункте 3.4 слова «его первый заместитель, заместители» заменить словами «первый заместитель Главы, заместители Главы»;

7) раздел 3 дополнить пунктом 3.10 следующего содержания:

«3.10. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации.»;

8) наименование раздела 4 изложить в следующей редакции:

«4. Требования к обращениям»;

9) раздел 5 изложить в следующей редакции:

«5. Личный прием граждан в Администрации

5.1. В Администрации организуется личный прием граждан Главой округа, первым заместителем Главы и заместителями Главы, а также руководителями органов Администрации.

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

5.2. График личного приема граждан Главы округа, первого заместителя Главы и заместителей Главы составляется ежегодно Управлением документооборота и организационного обеспечения Администрации Одинцовского городского Московской области (далее – Управление документооборота и организационного обеспечения Администрации) и утверждается Главой округа.

График личного приема граждан заблаговременно доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте Одинцовского городского округа Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в специально отведенных местах в здании Администрации.

5.3. Запись на личный прием не проводится и личный прием не осуществляется при установлении ограничений действующим законодательством Российской Федерации и Московской области, связанных с организацией и проведением личного приема граждан и юридических лиц в органах власти.

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

* к Главе округа - организационный отдел Управления документооборота и организационного обеспечения;
* к первому заместителю Главы и заместителям Главы – помощники первого заместителя Главы, заместителей Главы;

к руководителям органов Администрации - специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан в соответствующих органах Администрации.

5.5. Предварительная запись на личный прием производится ответственными работниками Администрации по рабочим дням с 9.00 до 18.00, в пятницу с 09.00 до 16.45, перерыв с 13.00 до 13.45. В соответствии с действующим законодательством рабочий день, непосредственно предшествующий праздничному дню, сокращается на 1 час.

5.6. Личный прием гражданина Главой округа проводится после приема гражданина по соответствующему вопросу руководителем органа Администрации, а также первым заместителем Главы и заместителем Главы.

5.7. Для записи на личный прием к Главе округа гражданину необходимо указать фамилию, имя и отчество, контактный номер телефона для связи и обозначить конкретную суть вопроса или проблемы.

В случае необходимости гражданин вправе приложить к своему обращению материалы и документы, обосновывающие или поясняющие суть обращения.

5.8. Во время записи ответственный сотрудник Администрации консультирует заявителя, разъясняя порядок решения его вопроса. Если вопрос не относится к полномочиям Администрации, сотрудник разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение.

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

в случае если гражданин не был на личном приеме у первого заместителя Главы, заместителей Главы или у руководителей органов Администрации;

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

5.10. О дате, времени и форме проведения приема гражданину сообщается не позднее, чем за день до даты приема. Об изменении времени приема гражданин уведомляется дополнительно.

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

Продолжительность личного приема гражданина составляет не более   
20 минут со времени, назначенного для начала приема. Время приема может быть увеличено по решению должностного лица Администрации, осуществляющего прием.

5.11. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, участники специальной военной операции. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

При отказе гражданина предъявить документ, удостоверяющий его личность, в личном приеме ему отказывается, а его обращение не подлежит рассмотрению.

При необходимости, к участию в проведении личного приема граждан Главой округа при рассмотрении поставленных заявителями вопросов могут приглашаться руководители и специалисты соответствующих органов Администрации.

5.12. Личный прием граждан иностранных государств проводится с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о государственной тайне.

5.13. Сотрудники Администрации, обеспечивающие личный прием, оказывают гражданам информационно-консультативную помощь и вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующий орган Администрации либо в его структурное подразделение.

5.14. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема.

5.15. Глава округа, первый заместитель Главы, заместители Главы, руководители органов Администрации, осуществляющие личный прием, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

предоставление ответа на обращение в устной форме в ходе личного приема;

предоставление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

принятие письменного заявления, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и срок ее рассмотрения.

5.16. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.17. В случае если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.18. По окончании приема должностное лицо Администрации, ведущее личный прием, доводит до сведения заявителя 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 может быть рассмотрено, по существу.

Должностное лицо Администрации, ведущее личный прием, по результатам рассмотрения обращений принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

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

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.

Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

5.20. Помещения, в которых проводится личный приём, должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

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

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

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

10) в пункте 6.1 слово «письменного» исключить;

11) в абзаце шестом пункта 7.1 слово «Администрации» исключить;

12) в пункте 8.2 слово «письменного» исключить;

13) в пункте 8.3 слово «письменные» исключить;

14) в пункте 9.1:

в абзаце втором слово «письменных» исключить;

в абзаце десятом слово «письменного» исключить;

15) наименование раздела 10 изложить в следующей редакции:

«10. Прием и первичная обработка обращений»;

16) пункт 10.2 изложить в следующей редакции:

«10.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу, в межведомственную систему электронного документооборота, иным способом. Обращения в форме электронного документа направляются гражданами через заполнение соответствующих форм обращений в электронном виде на официальном сайте Одинцовского городского округа Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и автоматически переводятся в государственную информационную систему Московской области «Единый центр управление регионом» (далее – ЕЦУР).

Обращение в форме электронного документа, направленное гражданином с использованием Единого портала, поступает в ЕЦУР.»;

17) в пункте 10.6 слова «на официальный сайт Администрации по сети Интернет» заменить словами «на официальный сайт Одинцовского городского округа Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

18) в абзаце третьем пункта 10.7 слова «первого заместителя, заместителей» заменить словами «первого заместителя Главы, заместителей Главы»;

19) в пункте 12.1:

абзац четвертый изложить в следующей редакции:

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

в абзаце шестом слова «первого заместителя, заместителей» заменить словами «первого заместителя Главы, заместителей Главы»;

в абзаце девятом слова «первому заместителю, заместителям» заменить словами «первому заместителю Главы, заместителям Главы»;

20) в пункте 13.1 слова «руководителей» заменить словами «руководителей органов Администрации»;

21) пункт 14.2 изложить в следующей редакции:

«14.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат 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 о рассмотрении обращений.»;

22) в пункте 15.1:

в абзаце первом слова «первый заместитель, заместители» заменить словами «первый заместитель Главы, заместители Главы»;

в абзаце втором «его первый заместитель и заместители» заменить словами «первый заместитель Главы, заместители Главы»;

в абзаце четвертом слова «его первый заместитель и заместители» заменить словами «первый заместитель Главы, заместители Главы»;

абзац пятый изложить в следующей редакции:

«Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.»;

в абзаце шестом слово «Администрации» заменить словами «Одинцовского городского округа Московской области»;

дополнить абзацем следующего содержания:

«Допускается подписание ответа гражданину усиленной квалифицированной электронной подписью. Отметка об усиленной квалифицированной электронной подписи при визуализации электронного документа, подписанного такой подписью, должна содержать визуализацию штампа электронной подписи, оформленного в соответствии с требованиями, установленными ГОСТ Р 7.0.97-2025. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», утвержденным приказом Росстандарта от 26.06.2025 № 622-ст. При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу отправляется ответ, распечатанный на бумажном носителе, содержащий визуализацию штампа электронной подписи, фамилию, имя, отчество лица, подписавшего ответ.»;

23) в пункте 15.2 слово «Администрации» исключить.

2. Опубликовать настоящее постановление в официальном средстве массовой информации Одинцовского городского округа Московской области и разместить на официальном сайте Одинцовского городского округа Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Одинцовского

городского округа А.Р. Иванов