

УТВЕРЖДЁН
распоряжением Администрации
городского округа Домодедово

от 23.08.2022 № 157

Регламент
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Домодедово

1. Общие положения

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

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации осуществляется по вопросам, относящимся к компетенции Администрации, 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», Уставом Московской области, Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан», Уставом городского округа Домодедово Московской области, решениями Совета депутатов городского округа Домодедово, постановлениями и распоряжениями Главы городского округа и Администрации.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой городского округа Домодедово (далее – Глава городского округа), первым заместителем главы администрации и заместителями главы администрации городского округа (далее - заместители главы администрации), руководителями (далее – руководители) и сотрудниками (далее – сотрудники) органов Администрации.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, обращений в форме электронного документа и устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

5. Справочную работу по письменным обращениям и обращениям в форме электронного документа ведет общий отдел организационного управления Администрации (далее – общий отдел), по обращениям, поступившим факсом,

на официальный сайт городского округа Домодедово, в ходе личного приема - отдел муниципальной службы организационного управления Администрации (далее – отдел муниципальной службы).

2. Информирование о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в органах Администрации, в том числе по телефону;
- посредством размещения на официальном сайте городского округа Домодедово в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://www.domod.ru>) (далее – официальный сайт);
- опубликования в средствах массовой информации.

7. Сведения о местонахождении Администрации городского округа, её почтовом адресе, адресе электронной почты для приема обращений граждан в форме электронного документа, телефоны для справок по письменным обращениям граждан, в том числе в форме электронного документа (приложение 1 к настоящему Регламенту), размещаются:

- на официальном сайте городского округа Домодедово в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://www.domod.ru>);
- на информационном стенде, расположенном в месте приема письменных обращений в здании Администрации.

Информация об установленных днях и часах личного приема граждан Главой городского округа, заместителями главы администрации городского округа (далее – заместители главы администрации), контактные телефоны, телефоны для справок размещаются:

- на официальном сайте городского округа Домодедово в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://www.domod.ru>);
- на информационном стенде, расположенном в месте приема письменных обращений в здании Администрации.

3. Личный прием граждан в Администрации городского округа

8. Личный прием граждан в Администрации проводится Главой городского округа, заместителями главы администрации, руководителями органов Администрации.

9. Организацию личного приема граждан Главой городского округа, заместителями главы администрации осуществляют специалисты отдела муниципальной службы.

10. Организацию личного приема граждан руководителями органов Администрации осуществляют сотрудники соответствующих органов Администрации. Ответственность за организацию личного приема граждан несут руководители соответствующих органов Администрации.

11. Прием граждан в общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области по городскому округу Домодедово осуществляют уполномоченные лица органов местного самоуправления.

Организацию личного приема граждан осуществляет отдел организационного обеспечения организационного управления Администрации (далее – отдел организационного обеспечения).

12. Прием граждан в Администрации осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан.

График личного приема граждан Главой городского округа и заместителями главы администрации (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных днях и часах приема) размещается на официальном сайте, на информационном стенде, расположенном в здании Администрации.

13. График личного приема граждан Главой городского округа, заместителями главы администрации составляется ежегодно или по мере необходимости в соответствии со штатными изменениями отделом муниципальной службы и утверждается Главой городского округа.

14. Запись граждан на личный прием к Главе городского округа, заместителям главы администрации производится специалистами отдела муниципальной службы в дни недели, в соответствии с графиком личного приема, при личном обращении граждан, либо по телефонам, указанным в графике личного приема. Специалист, ответственный за организацию личного приема, по согласованию с должностным лицом, осуществляющим прием, может принять решение о досрочном прекращении записи.

15. Личный прием граждан Главой городского округа, заместителями главы администрации производится с учетом числа граждан, записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

16. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

17. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

18. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Московской области, настоящим Регламентом.

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

20. 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.

21. Отдельные категории граждан, определенные в п. 26 настоящего Регламента и иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

22. В ходе личного приема сотрудники, ответственные за его организацию, оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

- 1) системой кондиционирования воздуха;
- 2) противопожарной системой и средствами пожаротушения;

3) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

4) системой охраны.

24. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бумагой, канцелярскими принадлежностями для написания письменного обращения.

25. На входе в здание Администрации на информационном стенде размещается информация о режиме работы.

4. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема граждан

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

Правом на внеочередной личный 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, Почетные граждане города Домодедово, Домодедовского района и городского округа Домодедово, беременные женщины, иные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

27. Сотрудники отдела муниципальной службы, в чьи обязанности по должностной инструкции входит организация личного приема, регистрируют заявителя с использованием МСЭД, вносят в базу данных сведения о нём - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес, содержание устного обращения гражданина, оформляют карточку личного приема на бумажном носителе в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации городского округа Домодедово.

В случае повторного обращения гражданина сотрудники отдела муниципальной службы осуществляют подборку всех имеющихся в Администрации материалов, касающихся данного заявителя.

Подобранные материалы представляются Главе городского округа или заместителям главы администрации, ведущим прием.

28. Сотрудники отдела муниципальной службы в ходе личного приема оказывают гражданину информационно-консультационную помощь, разъясняют порядок разрешения его вопроса. Вносят в электронную карточку личного приёма поручение должностного лица, ведущего личный приём, результат рассмотрения.

29. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение рассматривается в порядке, определенном настоящим регламентом.

30. Во время личного приёма должностное лицо, ведущее личный прием вправе по согласованию с гражданином направить его на беседу в соответствующий орган Администрации для решения поставленного вопроса по существу.

31. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, из какого органа Администрации он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

32. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на

контроль исполнения поручений.

33. После завершения личного приема сотрудник отдела муниципальной службы, организующий прием, согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, с использованием МСЭД осуществляет рассылку исполнителям карточек личного приема.

34. Проект ответа заявителю или информация о принятых мерах по обращению гражданина исполнителем направляется должностному лицу, осуществлявшему прием.

35. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с Номенклатурой дел Администрации городского округа Домодедово, а затем уничтожаются в установленном законодательством порядке.

36. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина по принадлежности в орган Администрации, либо перенаправление в орган, в компетенцию которого входит решение данного вопроса. 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 в ходе личного приема. В остальных случаях заявителю направляется письменный ответ.

5. Требования к письменному обращению граждан

37. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления - «Администрация городского округа Домодедово», в который направляет письменное обращение, 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 должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает сути предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копии.

38. Обращение, поступившее в форме электронного документа на официальный почтовый адрес Администрации, должно содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если уведомление о переадресации обращения или ответ на обращение должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и Московской области, настоящим Регламентом.

6. Срок рассмотрения письменных обращений граждан

39. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения или обращения в форме электронного документа в общем отделе или в отделе муниципальной службы, если законодательством Российской Федерации и Московской области или резолюцией руководителя не установлен более короткий срок рассмотрения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 80 настоящего Регламента, Глава городского округа или уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

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

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

41. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

42. Глава городского округа, заместители главы администрации вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

43. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (электронный 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.

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

45. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, уполномоченное должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

46. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы Администрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

47. 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 в орган Администрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

49. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное 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.

50. На поступившее в Администрацию или должностному лицу 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 действующего законодательства на официальном сайте.

51. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, гражданину, направившему обращение в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается электронный адрес официального сайта и раздел, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

52. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

53. В случае, если от гражданина поступило обращение о прекращении рассмотрения его ранее направленного обращения, ответ на него не дается.

54. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

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

9. Последовательность рассмотрения письменных обращений граждан

56. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

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

10. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

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

58. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, в форме электронного документа по МСЭД, по телеграфу, иным способом.

Гражданином могут быть заполнены соответствующие формы обращений в электронном виде на официальном сайте.

59. Обращения граждан, доставленные непосредственно гражданином либо его представителем, направленные по почте, поступившие по электронной почте в форме электронного документа, на имя Главы городского округа и в адрес Администрации и документы, связанные с их рассмотрением, принимают сотрудники общего отдела Администрации.

60. Прием письменных обращений на имя заместителей главы администрации производится сотрудниками отдела муниципальной службы.

61. Сотрудник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресата 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 к обращению поступившие документы: паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии

и другие подобные документы;

- составляет акт в трёх 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 конверта не обнаружилось письменного обращения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в общем отделе (отделе муниципальной службы), второй - приобщается к поступившему обращению, третий – направляется заявителю (приложение 2 к настоящему Регламенту);

- осуществляет регистрацию обращения в соответствии с разделом 12 настоящего регламента.

62. Если при приеме конверт вызывает сомнения у сотрудника, ответственного за прием документов, по весу, размеру, форме, имеющий неровности по бокам, заклеен липкой лентой, имеет странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), он не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику общего отдела организационного управления (далее – начальник общего отдела).

63. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

По просьбе обратившегося гражданина на копии его обращения или втором экземпляре делается отметка с указанием регистрационного номера, даты приема обращения и сообщается телефон для справок.

64. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и регистрируются в отделе муниципальной службы.

Обращения, поступившие на официальный сайт, принимаются сотрудниками отдела муниципальной службы.

65. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы городского округа, вскрываются управляющим делами администрации.

Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя заместителей главы администрации, вскрываются специалистами отдела муниципальной службы.

Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя руководителей органов Администрации передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, оно передается на регистрацию в общий отдел или отдел муниципальной службы не позднее трех дней со дня получения.

11. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

66. Поступившие обращения регистрируются в общем отделе или отделе муниципальной службы в течение трех дней с момента поступления с использованием межведомственной системы электронного документооборота Московской области (далее – МСЭД).

67. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений и их аннотацию:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения наносит оттиск штампа с указанием присвоенного регистрационного номера и даты поступления обращения. В случае если на месте, предназначенном для оттиска штампа, расположен текст письма, оттиск штампа может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- сканирует обращение и прикрепляет к электронной регистрационной карточке в МСЭД;

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию, имя, отчество или инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес и (или) адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ, общее число авторов (граждан, подписавших обращение) указывается в аннотации обращения. 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, электронная почта иные каналы поступления). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области, орган местного самоуправления и т.д.), проставляет дату и номер сопроводительного письма, подписанта 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 заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, определяет поставленные заявителем вопросы;

- заполняет тематику в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан к Главе городского округа Домодедово и в Администрацию городского округа Домодедово Московской области, утвержденным Главой городского округа, вносит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции.

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

68. Обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых или на иностранном языке, в течении семи дней со дня регистрации направляются для перевода в уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации организации.

69. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращения является сканирование, регистрация обращения в системах МСЭД и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

12. Направление обращения на рассмотрение

70. Сотрудники общего отдела и отдела муниципальной службы после регистрации и составления аннотации обращений передают их на рассмотрение Главе городского округа, заместителям главы администрации.

Решение о направлении письма на рассмотрение исполнителю принимается исходя исключительно из содержания обращения, необходимости оперативного реагирования на ситуацию независимо от того, на чье имя оно адресовано.

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

- обращения, по которым имеются поручения членов Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, 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, заместителей Председателя Правительства Московской области, Председателя и депутатов Московской областной Думы, начальника Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Московской области, главного федерального инспектора в Московской области, Председателя и депутатов Совета депутатов городского округа Домодедово направляются Главе Городского округа;

- обращения граждан, 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;

- обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами передаются соответствующему сотруднику отдела муниципальной службы и рассматриваются в общем порядке. При необходимости автору направляется сообщение о порядке работы Администрации, график личного приема граждан должностными лицами, а обращение оформляется в регистрационной карточке МСЭД и на бумажном носителе как исполненное;

- в случае, если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, то такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

71. Обращения, направляются с сопроводительным письмом на рассмотрение в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за подписью ответственного исполнителя, назначенного Главой городского округа, заместителями главы администрации. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, в какой орган или какому должностному лицу направлено его обращение.

72. Обращения с поручениями (резолуциями):

- Главы городского округа подлежат возврату в общий отдел;
 - заместителей главы администрации - в отдел муниципальной службы.
- Сотрудники общего отдела и отдела муниципальной службы:
- осуществляют ввод в регистрационную карточку фамилию и инициалы исполнителя, которому поручено рассмотрение обращения, текст поручения (резолюции), необходимые примечания;
 - на контрольных обращениях граждан указывается срок рассмотрения.
73. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений:
- сотрудниками общего отдела с соответствующими поручениями (резолюциями) Главы городского округа заместителям главы администрации или руководителям органов Администрации для рассмотрения;
 - сотрудниками отдела муниципальной службы с соответствующими поручениями (резолюциями) заместителям главы администрации руководителям органов Администрации для рассмотрения;
 - уполномоченными сотрудниками по работе с обращениями граждан органов Администрации, сотрудникам органов или, при необходимости, в муниципальные предприятия, учреждения и иные организации (далее – учреждения) для рассмотрения.

13. Рассмотрение обращений в органах Администрации городского округа

74. В соответствии с поручением (резолюцией) Главы городского округа или заместителей главы администрации, поступившие в органы Администрации обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в общем отделе или в отделе муниципальной службы, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

75. Обращения могут рассматриваться непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, либо они могут быть направлены на рассмотрение в учреждения в соответствии с их компетенцией.

76. Поручение (резолюция) должно содержать:

- регистрационные номер и дату прилагаемого обращения;
- фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение;
- иметь кратко сформулированный текст, предписывающий действие, поручение (резолюция) может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;
- срок исполнения обращения;
- подпись руководителя.

77. В тексте поручения (резолюции) могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, со дня наложения резолюции.

Исполнение поручений Губернатора Московской области и Правительства Московской области о рассмотрении обращений граждан осуществляется в установленный срок.

78. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в следующем порядке: первому исполнителю – подлинник, остальным – копии. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается общим отделом или отделом муниципальной службы соответственно.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (в т.ч. для контрольных поручений и в федеральные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

79. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запросить в установленном законодательством порядке, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах Администрации, иных должностных лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего Регламента. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другому должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

80. Орган Администрации или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу (служебной записке) иного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

81. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в течение суток возвращает это обращение в общий отдел или отдел муниципальной службы, указывая при этом орган Администрации, в который, по его мнению, следует направить обращение.

82. 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 не даются.

83. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в разделе 7 настоящего Регламента и направить гражданину ответ с обоснованием причины не рассмотрения обращения по существу.

84. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подтверждающем, совершающем или совершившем, общий

отдел или отдел муниципальной службы незамедлительно докладывают об обращении первому заместителю главы администрации.

85. Результатом рассмотрения обращений в органах Администрации является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в соответствующие службы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

14. Постановка обращений граждан на контроль

86. На контроль ставятся обращения, которые содержат сообщение о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Администрации, её органов, получения материалов для обзоров обращений, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

87. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений членов Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, 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, заместителей Председателя Правительства Московской области, Председателя и депутатов Московской областной Думы, начальника Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Московской области, главного федерального инспектора в Московской области, Председателя и депутатов Совета депутатов городского округа Домодедово о рассмотрении обращений граждан.

88. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава городского округа, заместители главы администрации, руководители органов Администрации.

89. На обращения, взятые на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется оттиск штампа «Подлежит возврату в Администрацию городского округа».

90. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, рассматривавшего обращение, указано, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем уведомляется гражданин с указанием срока для ответа об окончательном решении вопроса.

91. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям, с соблюдением рассмотрения обращения, указанного в поручении (резолуции).

92. Контроль исполнения поручений с соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют общий отдел и отдел муниципальной службы.

Уполномоченные сотрудники еженедельно рассылают заместителям главы администрации и руководителям органов Администрации справки-напоминания со сроками исполнения обращений (приложение 3 к настоящему Регламенту).

93. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

15. Продление срока рассмотрения обращений граждан

94. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в соответствии с пунктом 80 настоящего Регламента о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной орган или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

95. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет Главе городского округа или заместителю главы администрации.

96. Глава городского округа или заместитель главы администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

16. Оформление ответа на обращение граждан

97. Ответы в адрес членов Совета Федерации Федерального собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, 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, заместителей Председателя Правительства Московской области, Председателя и депутатов Московской областной Думы, начальника Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Московской области, главного федерального инспектора в Московской области об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Глава городского округа.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

Ответы на обращения граждан подписывают заместители главы администрации и руководители органов Администрации в пределах своей компетенции.

98. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

99. 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.

В исключительных случаях, по просьбе гражданина, направившего письменное обращение, ответ на обращение направляется по адресу электронной почты, указанном в обращении.

100. В ответе об исполнении поручений по рассмотрению обращений в федеральные и областные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

101. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт (например, об утверждении схемы расположения земельного участка, об оказании материальной помощи и др.) (иной разрешительный документ). Экземпляр данного муниципального правового акта выдается заявителю под роспись.

102. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

103. Ответы заявителям, в федеральные и областные органы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации городского округа Домодедово. На бланке ответа проставляется дата и номер, а также, при наличии, ссылка на регистрационный номер и дату обращения, на которое подготовлен ответ. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

104. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

105. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Такие обращения ставятся на дополнительный контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

106. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел или отдел муниципальной службы, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом и Инструкцией по делопроизводству, возвращаются исполнителю для доработки.

107. После регистрации ответа в МСЭД общий отдел или отдел муниципальной службы направляет ответ заявителю. Отправление ответов без регистрации в общем отделе или отделе муниципальной службы не допускается. Отправляемые заявителем конверты записываются в реестр отправляемых писем. Реестр хранится в общем отделе.

108. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ был дан при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

109. Сотрудник общего отдела или отдела муниципальной службы проверяет ответ на соответствие установленным требованиям, вносит его

краткое содержание в МСЭД и фактическую дату исполнения обращения, указывает результаты рассмотрения обращения («Поддержано (Решено)», «Разъяснено», «Не поддержано (Отказано)»).

110. Исполненные документы исполнитель вместе с подлинниками обращения гражданина и ответа на его обращение не менее, чем в двух экземплярах передает в общий отдел или в отдел муниципальной службы, с соответствующими отметками в МСЭД.

Сотрудник общего отдела или отдела муниципальной службы в левом нижнем поле ответа проставляет оттиск штампа «В дело» или делает аналогичную надпись и направляет на подпись соответствующему должностному лицу.

Исполненные документы, поступившие на имя Главы городского округа, подписывает в дело первый заместитель главы администрации.

Исполненные документа, поступившие на имя заместителей главы администрации, подписывают в дело соответствующие заместители главы администрации.

111. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

17. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

112. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и 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 требованию.

113. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан в форме письма или электронного документа осуществляют сотрудники общего отдела, обращения, поступившие по факсу, на официальный сайт городского округа Домодедово, устного обращения, поступившего в ходе личного приема, – сотрудники отдела муниципальной службы при личном обращении гражданина или посредством справочного телефона.

114. Справочная информация гражданам предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационный номер, направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- об организации личного приема граждан;
- о направлении ответа заявителю.

115. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно кроме выходных и праздничных дней: понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, в пятницу с 9.00 до 16.45, обеденный перерыв с 12.45 до 13.30. Рабочий день, предшествующий нерабочему праздничному дню, сокращается на один час.

116. При ответах на телефонные звонки сотрудники общего отдела или отдела муниципальной службы подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Сотрудник при ответе на телефонный звонок:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает гражданина и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопросов;
- 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 работник подготавливает ответ на поставленный вопрос.

117. Во время разговора с гражданином, обратившимся за справкой, сотрудник соответствующего отдела должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

118. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

18. Контроль за рассмотрением обращений граждан

119. Контроль за соблюдением порядка, сроков рассмотрения и принятием решений сотрудниками осуществляется руководителями органов Администрации в пределах своих полномочий.

120. Контроль осуществляется путем проведения должностными лицами, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего Регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Московской области, городского округа Домодедово.

Периодичность осуществления контроля устанавливает Глава городского округа и первый заместитель главы администрации.

121. Общий отдел и отдел муниципальной службы еженедельно составляют и доводят до сведения исполнителей справки-напоминания об исполнении контрольных документов, еженедельно готовят информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан представляют их Главе городского округа, заместителям главы администрации, руководителям органов Администрации.

19. Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

122. Сотрудники Администрации, ее органов, работающие с обращениями, несут ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, в том числе дисциплинарную ответственность, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Московской области, а также за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

123. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя используются только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается

разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, орган Администрации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных гражданином вопросов.

124. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава городского округа, первый заместитель главы администрации и заместитель главы администрации, координирующий деятельность соответствующего органа Администрации.

125. За один рабочий день перед наступлением отпуска исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому сотруднику по поручению руководителя органа Администрации. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации.

20. Порядок обжалования решений, принятых по обращениям

126. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения высшему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

Приложение 1
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Администрации городского
округа Домодедово

С В Е Д Е Н И Я
о местонахождении, почтовом адресе Администрации
городского округа Домодедово и справочных телефонах

Администрация городского округа Домодедово располагается по адресу:
Московская область, город Домодедово, микрорайон Центральный,
площадь 30-летия Победы, дом 1.

Почтовый адрес Администрации городского округа Домодедово:
площадь 30-летия Победы, дом 1, микрорайон Центральный, г.Домодедово,
Московская область, 142000.

Адрес электронной почты: dmdd_adm@mosreg.ru

Официальный сайт городского округа Домодедово: www.domod.ru

Номера для справок по письменным обращениям граждан и обращениям в
форме электронного документа:

8 496 792-41-18, 8 496 792-42-62, 8 496 792-43-25

Приложение 2
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Администрации городского
округа Домодедово

Администрация
городского округа Домодедово

АКТ

об отсутствии (о наличии) документов или других вложений
в почтовых отправлениях

город Домодедово

« _____ » _____ 20 _____

В Администрацию городского округа Домодедово (дата поступления письма) через почтовое отделение (или иной способ поступления) поступило заказное (простое) письмо от (фамилия, имя, отчество гражданина, если они указаны).

Состояние упаковки исправное (имеются повреждения и какие).

При вскрытии письма в нем не оказалось (перечислить отсутствующие документы) или оказалась денежная купюра, ценные бумаги, оригиналы документов (описать подробно).

Акт составлен в трех экземплярах:

- первый экземпляр приобщён к обращению (регистрационный номер и дата регистрации);
- второй экземпляр направлен заявителю (при наличии адреса для отправки ответа);
- третий экземпляр хранится в общем отделе (отделе муниципальной службы).

Начальник общего отдела
(Начальник отдела муниципальной службы)

И.О. Фамилия

Главный (старший) инспектор
общего отдела (отдела муниципальной службы)

И.О. Фамилия

Сотрудник, осуществлявший
вскрытие конверта

И.О. Фамилия

Приложение 3
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Администрации городского округа
Домодедово

Справка – напоминание
об исполнении поручений
со сроком исполнения до « _____ » _____ 20__ г.

(Фамилия И.О., должность ответственного исполнителя поручения или
наименование органа Администрации)

№ п/п	Регистрационный номер/ дата	Корреспондент/ кто подписал	Краткое содержание	Поручение	Плановая дата исполнения	Исполнитель