



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТУПИНО

МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

15.04.2024 № 1709-п

г. Ступино

(в редакции постановлений администрации городского округа Ступино  
Московской области от 07.02.2025 №555-п, от 21.03.2025 №1233-п)

Об утверждении Регламента  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации городского округа Ступино  
Московской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», уставом городского округа Ступино Московской области

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области (Приложение).

2. Признать утратившими силу:

2.1. постановление администрации городского округа Ступино Московской области от 01.02.2018 № 230-п « Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области»;

2.2. постановление администрации городского округа Ступино Московской области от 13.09.2018 №3330-п «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской

области, утвержденный постановлением администрации городского округа Ступино Московской области от 01.02.2018 № 230-п»;

2.3. постановление администрации городского округа Ступино Московской области от 11.01.2021 №11-п «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области, утвержденный постановлением администрации городского округа Ступино Московской области от 01.02.2018 № 230-п»;

2.4. постановление администрации городского округа Ступино Московской области от 19.01.2021 №130-п «О внесении изменения в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области, утвержденный постановлением администрации городского округа Ступино Московской области от 01.02.2018 № 230-п»;

2.5. постановление администрации городского округа Ступино Московской области от 24.11.2021 №3230-п «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области, утвержденный постановлением администрации городского округа Ступино Московской области от 01.02.2018 № 230-п».

3. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы городского округа Ступино Московской области Генералову Е.В.

Глава городского округа Ступино  
Московской области

С.Г. Мужальских

Приложение

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
городского округа Ступино  
Московской области  
от 15.04.2024 № 1709-п

**Регламент  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации городского округа Ступино Московской области**

**1. Общие положения**

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области (далее – Регламент) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области.

1.2. Регламент разработан в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

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

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 №2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения»;

Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

Распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 25.11.2019 №11-93/РВ «Об утверждении регламента информационного взаимодействия участников государственной информационной системы Московской области «Единый центр управления регионом»;

Уставом городского округа Ступино Московской области.

## **2. Порядок предоставления гражданам справочной информации**

2.1. Информация о рассмотрении обращений граждан, месте нахождения, почтовом и электронном адресе администрации городского округа Ступино Московской области, графике ее работы, контактных телефонах ее сотрудников доводится до сведения граждан следующими способами:

путем размещения на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

посредством телефонной связи, в письменном виде и лично при обращении граждан.

2.2. Информация о времени, месте приема граждан главой городского округа Ступино Московской области и должностными лицами администрации городского округа Ступино Московской области доводится до сведения граждан следующими способами:

путем размещения на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

путем публикации в средствах массовой информации, размещения на информационном стенде в здании администрации городского округа Ступино Московской области;

посредством телефонной связи, в письменном виде и лично при обращении граждан.

2.3. Информация о ходе рассмотрения обращений граждан доводится до сведения граждан посредством телефонной связи, в письменном виде и лично при обращении граждан.

2.4. Информация о месте нахождения, почтовом и электронном адресе администрации городского округа Ступино Московской области, контактных номерах телефонов для получения справочной информации, адресе официального сайта администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» определена в приложении к настоящему Регламенту.

### **3. Сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан**

3.1. Обращения граждан, поступившие в письменной форме и форме электронного документа через Интернет-приемную официального сайта администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет-приемная), регистрируются специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в администрацию городского округа Ступино Московской области или должностному лицу администрации городского округа Ступино Московской области.

3.2. Обращения граждан, сформированные в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала и поступают в государственную информационную систему Московской области «Единый центр управления регионом» (далее – ЕЦУР).

3.3. Обращения граждан, поступившие в письменной форме и форме электронного документа (далее – письменные обращения) в администрацию городского округа Ступино Московской области или должностному лицу администрации городского округа Ступино Московской области в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава городского округа Ступино Московской области или должностное лицо администрации городского округа Ступино Московской области, к которому поступило на рассмотрение письменное обращение, вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 (тридцать) дней,

уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего письменное обращение.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа Ступино Московской области или должностного лица администрации городского округа Ступино Московской области, направляется исполнителем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, определенных пунктом 3.7 настоящего Регламента.

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

3.7. 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 (семи) дней со дня регистрации письменного обращения сообщается исполнителем гражданину, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на письменное обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации письменного обращения исполнителем сообщается гражданину, направившему письменное обращение.

3.9. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации письменного обращения возвращается гражданину, направившему письменное обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

3.10. В случае поступления в администрацию городского округа Ступино Московской области или должностному лицу администрации городского округа Ступино Московской области письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации, Совета депутатов и

контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации письменного обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в письменном обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.12. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу Московской области (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Московской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, определенных пунктом 3.7 настоящего Регламента.

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

#### **4. Порядок рассмотрения обращений граждан**

Рассмотрение поступивших в администрацию городского округа Ступино Московской области письменных обращений граждан осуществляется с соблюдением следующих этапов:

прием письменных обращений граждан;

регистрация, аннотирование поступивших письменных обращений граждан и постановка их на контроль исполнения;

направление письменных обращений граждан на рассмотрение;

рассмотрение письменных обращений граждан в отраслевых (функциональных) органах администрации городского округа Ступино Московской области (далее также органы администрации);

направление ответов на письменные обращения граждан;

снятие письменных обращений граждан с контроля исполнения.

## **5. Прием письменных обращений граждан**

5.1. Письменные обращения граждан в администрацию городского округа Ступино Московской области поступают от граждан лично либо от их представителей, а также с сопроводительным письмом из федеральных и государственных органов, органов местного самоуправления.

5.2. Письменные обращения от граждан поступают в администрацию городского округа Ступино Московской области следующими способами:

- в письменной форме непосредственно от гражданина или его представителя;
- в письменной форме посредством почтовой связи;
- в форме электронного документа через Интернет-приемную;
- в форме электронного документа с использованием Единого портала.

5.3. Письменные обращения с сопроводительным письмом из федеральных и государственных органов, органов местного самоуправления поступают в администрацию городского округа Ступино Московской области посредством почтовой, фельдъегерской и факсимильной связи, по телеграфу, по электронной почте, посредством межведомственных систем электронного документооборота – МСЭД и МЭДО.

5.4. Поступившие в адрес администрации городского округа Ступино Московской области и на имя главы городского округа Ступино Московской области письменные обращения граждан принимаются специалистами отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления делами администрации городского округа Ступино Московской области, ответственными за работу с обращениями граждан.

5.5. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес других должностных лиц администрации городского округа Ступино Московской области, принимаются назначенными ими специалистами администрации городского округа Ступино Московской области, ответственными за работу с обращениями граждан.

5.6. При поступлении обращения в письменной форме непосредственно от гражданина или его представителя, посредством почтовой связи специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, проверяют:

- правильность адресования письменного обращения гражданина;
- указание в письменном обращении гражданина его фамилии, имени, отчества (при наличии);

указание в письменном обращении гражданина почтового адреса, на который ему должен быть направлен ответ;

наличие личной подписи гражданина или его представителя и даты направления письменного обращения.

5.7. При поступлении письменного обращения от гражданина или его представителя в форме электронного документа специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет:

правильность адресования письменного обращения гражданина;

указание в письменном обращении гражданина его фамилии, имени, отчества (при наличии);

указание в письменном обращении гражданина адреса электронной почты либо адреса (уникального идентификатора) личного кабинета на Едином портале по которым ему должен быть направлен ответ.

5.8. По просьбе заявителя на втором экземпляре принятого от заявителя или его представителя в письменной форме обращения специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, проставляется отметка о получении письменного обращения гражданина с указанием даты его получения и фамилии, имени, отчества принявшего специалиста.

## **6. Регистрация, аннотирование поступивших письменных обращений граждан и постановка их на контроль исполнения**

6.1. Обращения граждан, поступившие в письменной форме и в форме электронного документа через Интернет-приемную, регистрируются специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, в МСЭД.

6.2. При регистрации обращения гражданина специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в МСЭД заполняется регистрационная карточка.

6.3. В регистрационной карточке в обязательном порядке указывается следующая информация:

дата поступления обращения гражданина;

регистрационный номер обращения гражданина;

фамилия и инициалы гражданина;

почтовый адрес гражданина или адрес его электронной почты в зависимости от способа поступления обращения гражданина;

вид поступления обращения гражданина;

вид обращения гражданина;

тема вопроса обращения гражданина;  
аннотация обращения гражданина;  
тип повторности обращения гражданина.

6.4. Зарегистрированные обращения граждан подлежат постановке на контроль в МСЭД.

6.5. Контроль исполнения обращений граждан в МСЭД устанавливается специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

6.6. Учет обращений граждан, поступивших в форме электронной документа с использованием Единого портала осуществляется в порядке, определенном п.3.2 настоящего Регламента.

6.7. Контроль исполнения обращений граждан, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала, осуществляется в ЕЦУР.

## **7. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение**

7.1. Зарегистрированные специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, поступившие в письменной форме и в форме электронного документа через Интернет-приемную обращения в день их регистрации направляются главе городского округа Ступино Московской области или должностному лицу администрации городского округа Ступино Московской области, на имя которого поступило обращение гражданина, для рассмотрения.

7.2. Рассмотренные главой городского округа Ступино Московской области или должностным лицом администрации городского округа Ступино Московской области, на имя которого поступили обращения граждан, обращения граждан после проставления на них резолюции возвращаются специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.3. Специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, в течение 1 (одного) рабочего дня передают обращения граждан на исполнение исполнителям в соответствии с резолюцией главы городского округа Ступино Московской области или должностного лица администрации городского округа Ступино Московской области, на имя которого поступило обращение гражданина.

7.4. Обращения граждан, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала, в течение 1 (одного) рабочего дня со дня

направления обращения в администрацию городского округа Ступино Московской области принимаются исполнителями в работу в ЕЦУР.

## **8. Рассмотрение письменных обращений граждан в органах администрации**

8.1. Исполнитель после получения на исполнение письменного обращения гражданина в течение 1 (одного) календарного дня определяет:

суть предложений, заявлений и жалоб, содержащихся в поступившем к нему на исполнение письменном обращении;

входит ли рассмотрение указанных в письменном обращении вопросов в компетенцию администрации городского округа Ступино Московской области или должностного лица администрации городского округа Ступино Московской области;

требуется ли для подготовки ответа на письменное обращение информация, находящаяся в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц;

требуется ли для подготовки ответа на письменное обращение осуществление выезда на место.

8.2. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления и жалобы, не поддается прочтению, если в обращении гражданин обжалует судебное решение, ответ на вопрос письменного обращения размещен на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», исполнитель направляет гражданину уведомление в порядке и сроки, определенные разделом 3 настоящего Регламента.

8.3. В случае, если письменное обращение гражданина содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа Ступино Московской области, то оно направляется исполнителем в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в порядке и сроки, определенные разделом 3 настоящего Регламента.

8.4. В случае, если рассмотрение содержащегося в письменном обращении вопроса не входит в компетенцию исполнителя, то он в течение 3 (трех) дней со дня его получения возвращает письменное обращение специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

8.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц исполнитель направляет копию обращения в порядке и сроки, определенные разделом 3 настоящего Регламента.

8.6. В случае, если для подготовки ответа требуется информация, находящаяся в государственных органах, органах местного самоуправления или у должностных лиц, исполнитель в течение 3 (трех) дней направляет запрос в соответствующий орган или должностного лицу.

8.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение исполнителем не дается.

Если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, письменное обращение направляется исполнителем в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.8. В случае получения письменного обращения гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему письменному обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.9. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми письменными обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава городского округа Ступино Московской области или должностное лицо администрации городского округа Ступино Московской области либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного письменного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые письменные обращения направлялись в администрацию городского округа Ступино Московской области или одному и тому же должностному лицу администрации городского округа Ступино Московской области с уведомлением о принятом решении направившего письменное обращение гражданина.

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

8.11. В случае поступления в администрацию городского округа Ступино Московской области или должностному лицу администрации городского округа Ступино Московской области письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, предоставляется ответ в порядке, определенном разделом 3 настоящего Регламента.

8.12. Исполнитель при рассмотрении письменного обращения гражданина обязан:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения; в случае необходимости - с участием гражданина его направившего;

запросить необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

предоставить письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, за исключением случаев, определенных разделом 3 настоящего Регламента, когда ответ по существу не предоставляется;

своевременно уведомить гражданина в случаях, определенных разделом 3 настоящего Регламента;

обеспечить своевременное подписание, регистрацию и отправку гражданину ответа на его письменное обращение.

8.13. Подготовленные исполнителями ответы на письменные обращения граждан подписываются главой городского округа Ступино Московской области или заместителями главы городского округа Ступино Московской области.

8.14. Подписанные ответы на обращения граждан, поступившие в письменной форме и в форме электронного документа через Интернет-приемную, и зарегистрированные в МСЭД, подлежат обязательной регистрации специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

## **9. Направление ответа на письменное обращение гражданина и снятие его с контроля исполнения**

9.1. Ответ на письменное обращение гражданина направляется исполнителем гражданину следующими способами:

в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании;

в письменной форме по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, поступившем на бумажном носителе.

9.2. На поступившее обращение гражданина, 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 о неразглашении сведений, содержащихся в письменном обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **10. Снятие письменных обращений граждан с контроля исполнения и продление срока их исполнения**

10.1. Контроль исполнения обращений граждан, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа через Интернет-приемную, снимается или продлевается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, его установившим, после регистрации ответа на обращение гражданина в МСЭД и предоставления ему исполнителем подтверждения его отправки гражданину.

10.2. Контроль исполнения обращений граждан, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала, осуществляется в ЕЦУР.

## **11. Порядок проведения личного приема граждан**

11.1. Глава городского округа Ступино Московской области, заместители главы городского округа Ступино Московской области, руководители отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Ступино Московской области ведут личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема граждан главой городского округа Ступино Московской области и должностными лицами администрации городского округа Ступино Московской области (далее – график личного приема граждан).

11.2. График личного приема граждан утверждается ежегодно постановлением администрации городского округа Ступино Московской области и содержит следующую информацию:

- фамилию, имя и отчество лиц, ведущих личный прием;
- должности лиц, ведущих личный прием;
- информацию о месте проведения личного приема;
- информацию о днях и часах проведения личного приема;
- информацию о порядке записи на личный прием или об отсутствии предварительной записи на личный прием.

11.3. Организацию личного приема граждан главой городского округа Ступино Московской области осуществляет управление делами администрации городского округа Ступино Московской области.

11.4. Организацию личного приема граждан заместителями главы городского округа Ступино Московской области, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Ступино Московской области осуществляют специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, назначенные ведущими личный прием должностными лицами.

11.5. Личный прием граждан главой городского округа Ступино Московской области осуществляется по предварительной записи.

11.6. Время проведения предварительной записи на личный прием граждан главой городского округа Ступино Московской области устанавливается графиком личного приема граждан.

11.7. В ходе проведения предварительной записи на личный прием граждан главой городского округа Ступино Московской области сотрудники администрации городского округа Ступино Московской области оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

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

ветераны Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;

инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;

лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы.

11.10. Сотрудники администрации городского округа Ступино Московской области, обеспечивающие проведение личного приема граждан, заполняют карточки личного приема граждан и отражают в них следующую информацию:

фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина;

адрес проживания гражданина;

содержание устного обращения гражданина;

фамилию, имя, отчество (при наличии) лица, ведущего личный прием;

результат проведения личного приема гражданина.

11.11. Информация о гражданах, принятых на личном приеме, в течение 3 (трех) дней с момента проведения личного приема заносится специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, в МСЭД путем заполнения карточки личного приема граждан.

11.12. При заполнении карточки личного приема граждан в МСЭД специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, отражают следующую информацию:

фамилию, имя, отчество (при наличии) лица, ведущего личный прием граждан;

фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина;

адрес проживания гражданина;

тематику обращения гражданина;

краткое содержание обращения гражданина.

11.13. Во время личного приема гражданин вправе изложить свое обращение устно, а также подать письменное обращение.

11.14. В случае если изложенные в устном обращении гражданина 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 исполнителем гражданину предоставляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.15. Обращение гражданина в письменной форме, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, определенном настоящим Регламентом.

11.16. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа Ступино Московской области или лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.18. Поручения, данные лицом, ведущим личный прием граждан, ставятся специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, на контроль и снимаются с контроля в порядке, определенном настоящим Регламентом.

11.19. Ведение видео- и аудиозаписи во время личного приема граждан допускается по согласованию с должностными лицами, ведущими личный прием граждан, и гражданами.

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

## **12. Ответственность исполнителей при рассмотрении обращений граждан**

12.1. Исполнители несут ответственность за нарушение, установленного законодательством Российской Федерации, порядка рассмотрения обращений граждан.

12.2. При уходе в отпуск или увольнении исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан другому определенному непосредственным руководителем лицу.

### **13.Обжалование решений, принятых по обращениям граждан**

Гражданин вправе обжаловать принятое по результатам рассмотрения обращения решение в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение  
к регламенту рассмотрения обращений  
граждан в администрации городского  
округа Ступино Московской области

### **ИНФОРМАЦИЯ**

**о месте нахождения, почтовом и электронном адресе, контактных номерах телефонов для получения справочной информации, адресе официального сайта администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Адрес места нахождения администрации городского округа Ступино Московской области: Московская область, городской округ Ступино, город Ступино, улица Андропова, дом 43а/2.

Почтовый адрес администрации городского округа Ступино Московской области: улица Андропова, дом 43а/2, город Ступино, городской округ Ступино, Московская область, 142800.

Номер телефона отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления делами администрации городского округа Ступино Московской области: 8 (496) 642-29-22.

Номер телефона приемной главы городского округа Ступино Московской области: 8 (496) 643-15-56.

Официальный сайт администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [stupinoadm.ru](http://stupinoadm.ru).