



АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТУПИНО  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.02.2018 №230-п

г. Ступино

(в редакции постановления администрации городского Ступино Московской области  
от **13.09.2018 №3330-п**)

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

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Московской области от 05.10.2006г. №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом городского округа Ступино Московской области, Положением об администрации городского округа Ступино Московской области, утвержденным решением Совета депутатов городского округа Ступино Московской области от 16.11.2017 №57/5

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области. (Приложение).
2. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Ступино Разину И.М.

Глава городского округа Ступино  
Московской области

В.Н.Назарова

РЕГЛАМЕНТ  
рассмотрения обращений граждан  
в администрации городского округа Ступино Московской области

1. Общие положения

1.1 Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации городского округа Ступино Московской области осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Законом Московской области от 05.10.2006г. №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Уставом городского округа Ступино Московской области;
- Положением об администрации городского округа Ступино Московской области, утвержденным решением Советом депутатов городского округа Ступино Московской области от 16.11.2017г. №57/5

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой городского округа Ступино Московской области, заместителями главы администрации городского округа Ступино, руководителями отраслевых (функциональных) органов и, работниками администрации городского округа Ступино Московской области.

Администрация городского округа Ступино Московской области (далее - администрация) организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращений граждан, и дает ответы на них в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет обращения на рассмотрение по компетенции в органы местного самоуправления городского округа Ступино и их должностным лицам, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

1.4. В администрации городского округа Ступино Московской области рассматриваются обращения граждан (далее обращения) по вопросам, находящимся в компетенции администрации городского округа Ступино Московской области.

1.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

## 2. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);
- публикации в средствах массовой информации (районная общественно-политическая газета «Ступинская панорама»).

2.2. Сведения о местонахождении администрации городского округа Ступино Московской области, полный почтовый адрес, контактные телефоны, указанные в приложении к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям, размещаются:

- в средствах массовой информации (районная общественно-политическая газета «Ступинская панорама»);
- на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области ([stupinoadm.ru](http://stupinoadm.ru));

2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах размещается:

- в средствах массовой информации (районная общественно-политическая газета «Ступинская панорама»);
- на официальном сайте администрации, Совета депутатов и контрольно-счетной палаты городского округа Ступино Московской области ([stupinoadm.ru](http://stupinoadm.ru));
- на информационном стенде в фойе здания администрации городского округа Ступино Московской области.

### 3.Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

3.1. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

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

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа Ступино Московской области или должностного лица, направляется в течение 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. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в обращении содержатся сведения о противоправных действиях, обращение подлежит направлению на рассмотрение по компетенции.

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

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

3.3. Глава городского округа Ступино Московской области вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

### 4.Требования к письменному обращению

4.1. Письменное обращение должно содержать наименование органа местного самоуправления - Администрация городского округа Ступино Московской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее- при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ

или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

4.2. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном пунктом 7.2 настоящего регламента. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

#### 5. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации городского округа Ступино

5.1. Глава городского округа Ступино Московской области, заместители главы администрации 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 на календарный год, утвержденным муниципальным правовым актом администрации городского округа Ступино Московской области. В графике личного приема указывается день и часы приема граждан.

Замены руководителей, заявленных в графике, проводятся по согласованию с главой городского округа Ступино Московской области.

5.2. Организацию личного приема граждан главой городского округа Ступино Московской области осуществляет начальник управления по обеспечению деятельности администрации городского округа Ступино Московской области.

5.3. Предварительная запись на прием граждан главой городского округа Ступино Московской области производится в первый и третий четверг каждого месяца с 9.00 до 10.00.

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

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

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

5.7. Во время приема глава городского округа Ступино Московской области вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующий орган администрации, либо в государственный орган.

5.8. Работники администрации городского округа Ступино Московской области, обеспечивающие проведение личного приема, регистрируют заявителей на карточках личного приема, вносят данные о нем - фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, содержание устного обращения гражданина.

5.9. 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.

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

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

5.12. В ходе личного приема сотрудники администрации оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

## 6. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

6.1. Помещения, в которых рассматриваются обращения граждан, должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03».

6.2. Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

6.3. Места ожидания личного приема должны:

- соответствовать комфортным условиям;
- оборудоваться стульями, столами;
- обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;
- оборудоваться информационными стендами.

6.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

## 7. Рассмотрение обращения

7.1. Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

7.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, 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 части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

7.4. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

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.

## 8. Рассмотрение отдельных обращений

8.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

8.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

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

8.3. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

8.6. 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, глава городского округа Ступино Московской области, должностное лицо, либо иное уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию городского округа Ступино Московской области, или одному и тому же отраслевому (функциональному) органу администрации городского округа Ступино Московской области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 7.2. настоящего регламента на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию городского округа Ступино Московской области или соответствующему должностному лицу.

## 9. Ответственность сотрудников администрации городского округа Ступино Московской области при рассмотрении обращений граждан

9.1. Сотрудники администрации городского округа Ступино Московской области несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

9.2. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, а также персональные данные заявителя, могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный или другой орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

9.3. При уходе в отпуск сотрудник администрации городского округа Ступино Московской области обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому специалисту по поручению непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за делопроизводство.

## 10. Рассмотрение обращений

10.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

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

## 11. Прием и первичная обработка письменных обращений

11.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений граждан является поступление обращения гражданина в администрацию городского округа Ступино Московской области, или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

11.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, МСЭД, иным способом.

11.3. Письменные обращения граждан адресованные главе городского округа Ступино Московской области поступают в отдел по работе с обращениями граждан управления по обеспечению деятельности администрации городского округа Ступино (далее - отдел). В приемной главы городского округа Ступино Московской области документы не принимаются.

11.4. Специалист отдела:

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

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

- в случае отсутствия текста обращения, составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес администрации городского округа Ступино Московской области нет", с датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

11.5. По просьбе заявителя ему выдается расписка о получении обращения с указанием даты, количества полученных листов, телефоном для справок по обращениям граждан и фамилией сотрудника, получившего документы. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

11.6. Обращения, поступившие на имя главы городского округа Ступино Московской области с пометкой «лично», вскрываются начальником отдела.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел.

11.7. При получении обращения нестандартного по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в котором прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок, провода и т.п.), сотрудник отдела немедленно, не вскрывая отправления, сообщает об этом начальнику отдела, а в случае его отсутствия - начальнику управления по обеспечению деятельности администрации городского округа Ступино Московской области, а также - заместителю главы администрации и действует в соответствии с Инструкцией о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в администрацию городского округа Ступино Московской области.

## 12. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

12.1. Поступившие в отдел обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием информационной системы "Письма граждан", МСЭД (если обращение получено по МСЭД).

12.2. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан:

- прочитывает обращение, определяет тематику, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- в регистрационной карточке информационной системы «Письма граждан», МСЭД (если обращение получено по МСЭД), указывает фамилию и инициалы обратившегося в именительном падеже, и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллективов организаций, резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.), если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Московской областной Думы и т.д.) проставляет дату и исходящий номер сопроводительного документа;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю;

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

- заполняет классификатор информационной системы «Письма граждан», МСЭД (если обращение получено по МСЭД), составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

Обращения на иностранном языке и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

12.3. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращений в информационной системе «Письма

граждан», МСЭД (если обращение получено по МСЭД) и их подготовка к передаче на рассмотрение.

### 13. Направление обращений на рассмотрение

13.1. Полученные и зарегистрированные в установленном порядке в отделе письменные обращения граждан направляются в день регистрации для рассмотрения главе городского округа Ступино Московской области или, в случае его временного отсутствия, лицу, его замещающему.

В соответствии с резолюцией главы городского округа Ступино Московской области обращение направляется в трехдневный срок для рассмотрения и исполнения соответствующему должностному лицу, которое обязано в установленные сроки дать ответ заявителю и проинформировать главу городского округа Ступино Московской области и отдел.

13.2. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации городского округа Ступино Московской области, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

13.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления городского округа Ступино Московской области или должностных лиц, обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления городского округа Ступино Московской области или соответствующим должностным лицам.

13.4. Обращения граждан передаются для исполнения под роспись работнику, ответственному за ведение делопроизводства.

13.5. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений с резолюциями – поручениями главы городского округа Ступино Московской области на рассмотрение в отраслевые (функциональные) органы администрации городского округа Ступино Московской области в соответствии с их компетенцией.

### 14. Рассмотрение обращений

14.1. Обращения, поступившие на имя главы городского округа Ступино Московской области после регистрации в отделе с соответствующей резолюцией передаются в отраслевые (функциональные) органы администрации городского округа Ступино

Московской области для исполнения, где регистрируются в обязательном порядке. Письменные ответы на данные обращения даются в срок не более 30 дней со дня их регистрации в отделе.

Полученные от граждан обращения на имя руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Ступино Московской области, регистрируются в установленном порядке в день их получения, рассматриваются и на них даются письменные ответы в срок не более 30 дней со дня их регистрации. Обращения, на которых главой городского округа Ступино указан иной /более короткий/ срок исполнения - рассматриваются к указанному сроку.

14.2. Поручения по рассмотрению обращений граждан должны содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действия, срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

14.3. Если в тексте поручения указано на исполнение «срочно» или «оперативно», исполнение обращения осуществляется соответственно в 3-дневный или 10-дневный сроки.

14.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку обобщающего ответа /в случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами/ осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 3-х дней до истечения срока исполнения обращения должны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

14.5. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в трехдневный срок возвращает его в отдел с указанием органа администрации, в который, по его мнению, следует направить обращение.

14.6. Обращения с просьбами о личном приеме у главы городского округа Ступино Московской области рассматриваются как обычные обращения.

В случае необходимости, авторам таких обращений может быть направлено сообщение о порядке работы администрации городского округа Ступино Московской области, графике личного приема населения ее должностными лицами, а само заявление оформляется «В дело» как исполненное.

14.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае

необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

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

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

14.9. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы обращений для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

## 15. Постановка обращений на контроль

15.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

15.2. Решение о постановке на контроль письменного обращения вправе принять глава городского округа Ступино Московской области, а также начальник управления по обеспечению деятельности администрации городского округа Ступино Московской области, начальник отдела. Решение о постановке на контроль устного обращения - руководитель, ведущий прием.

15.3. Постановка обращений на контроль также производится с целью выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

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

15.5. В обязательно порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области, Председателя Московской областной Думы, его заместителей, Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Московской области о рассмотрении обращений граждан.

15.6. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес главы городского округа Ступино Московской области, осуществляет отдел.

#### 16.Продление срока рассмотрения обращений

16.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

16.2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает должностное лицо, на чье имя поступило обращение, по служебной записке ответственного исполнителя с сообщением об этом заявителю.

16.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органами государственной власти Российской Федерации или органами государственной власти Московской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

#### 17.Оформление ответа на обращения граждан

17.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава городского округа Ступино Московской области, заместители главы администрации городского округа Ступино Московской области или иные уполномоченные ими лица в пределах своей компетенции.

Ответы в органы государственной власти Российской Федерации и органы государственной власти Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава городского округа Ступино Московской области или заместители главы администрации городского округа Ступино Московской области.

В случае, если поручение об исполнении было адресовано конкретному должностному лицу администрации городского округа Ступино, ответ подписывается этим должностным лицом.

17.2. В ответе четко, кратко, последовательно и обоснованно должны быть даны ответы на все поставленные вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

17.3. В ответе в органы государственной власти Российской Федерации или органы государственной власти Московской области обязательно должно быть указание на то, что заявитель письменно или устно проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

17.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

17.6. Ответы заявителям и ответы «по поручениям» печатаются на гербовых бланках письма администрации городского округа Ступино Московской области или главы городского округа Ступино Московской области.

17.7. В левом нижнем углу последнего листа ответа обязательно указывается фамилия, инициалы и номер служебного телефона исполнителя.

17.8. Подлинники обращений граждан, направленных на рассмотрение «по поручению», возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

17.9. После завершения рассмотрения обращения, поступившего на имя главы городского округа Ступино Московской области, и оформления ответа, обращение и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел, где проверяется правильность оформления ответа, и делаются отметки в учетной карточке информационной системы "Письма граждан" и МСЭД (если обращение поступило по МСЭД).

17.10. Отправление ответов без регистрации не допускается.

17.11. Организацию контроля за правильностью списания в дело писем граждан осуществляет начальник отдела.

17.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения, если ответ был дан устно или возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела.

17.13. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации городского округа Ступино Московской области.

## 18. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения

18.1. Заявитель имеет право после регистрации его обращения в администрации городского округа Ступино Московской области в любое время знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных материалах документов не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

18.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел (по обращениям на имя главы городского округа Ступино Московской области), а также и отраслевые (функциональные) органы администрации городского округа Ступино Московской области.

Отдел регулярно информирует главу городского округа Ступино Московской области, заместителей главы администрации городского округа Ступино Московской области, руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Ступино Московской области о количестве и характере обращений граждан, поступающих в администрацию.

18.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работниками, специально назначенными руководителями отраслевых (функциональных) органов для предоставления такой информации. Справочная информация предоставляется при личном обращении граждан или посредством телефона.

18.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

18.5. Информация о рассмотрении обращений предоставляется ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

18.6. При получении запроса по телефону, сотрудник отдела:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя и отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку специалист отдела подготавливает ответ.

18.7. Во время разговора с обратившимся гражданином сотрудник отдела, назначенный для предоставления справок, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

## 19. Контроль за рассмотрением обращений

19.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение анализа соблюдения сроков и полноты рассмотрения поставленных в обращениях вопросов, проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

19.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений специалистами осуществляется руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации городского округа Ступино Московской области.

19.3. На контроль исполнения ставятся все обращения, поступившие на имя главы городского округа Ступино Московской области.

19.4. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области, членов правительства Московской области, Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Московской области. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней. Продление этого срока производится главой городского округа Ступино Московской области.

19.5. 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.

19.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших на имя главы городского округа Ступино Московской области, осуществляют специалисты отдела, начальник которого еженедельно информирует главу городского округа Ступино Московской области на оперативных совещаниях о состоянии работы с обращениями в администрации городского округа Ступино Московской области, направляет в отраслевые (функциональные) органы напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истек и (или) заканчивается на предстоящей неделе.

## 20.Обжалование решения, принятого по обращению

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения 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

## СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, почтовом адресе администрации городского округа Ступино Московской области и справочных телефонов.

Администрация городского округа Ступино Московской области располагается по адресу:  
Московская область, г.Ступино, ул. Андропова, д. 43а/2.

Почтовый адрес администрации городского округа Ступино Московской области:  
ул.Андропова, д.43а/2, г.Ступино, Московская область,142800.

Интернет-сайт администрации городского округа Ступино: [stupinoadm.ru](http://stupinoadm.ru)

Справочная по письмам граждан на имя главы городского округа Ступино Московской области: 8-496-642–78–01.

Приемная главы городского округа Ступино Московской области: 8-496-643-15-56,  
8-496-643-15-59