



АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЛОБНЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.12.2025 № 1741-ПА

городской округ Лобня

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

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в единой системе публичной власти», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», руководствуясь Уставом муниципального образования «городской округ Лобня» Московской области, Администрация городского округа Лобня Московской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Лобня Московской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу Постановление Администрации городского округа Лобня от 12.12.2022 № 446-ПА «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Лобня Московской области», Постановления Администрации городского округа Лобня от 27.09.2023 № 1083-ПА, от 11.12.2023 № 1397-ПА, от 18.12.2024 № 1532-ПА, от 21.04.2025 № 464-ПА «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Лобня Московской области, утвержденный

постановлением Администрации городского округа Лобня Московской области от 12.12.2022 № 446-ПА».

3. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте Администрации городского округа Лобня в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.лобня.рф.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава городского округа Лобня

А.В. Кротова



Утвержден
Постановлением Администрации
городского округа Лобня
от 31.12.2025 № 1741-ПА

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЛОБНЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Лобня Московской области (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение) в подразделениях Администрации городского округа Лобня Московской области (далее - Администрация) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

Положения Регламента применяются в отношении обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей, в том числе юридических лиц, обращений граждан, поступивших в Администрацию с сопроводительными письмами Губернатора Московской области, Правительства Московской области, других государственных органов власти, органов местного самоуправления и должностных лиц.

2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ);

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

Федеральным законом от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в единой системе публичной власти»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

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

Законом Московской области от 10.07.2009 № 80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации».

Уставом муниципального образования «городской округ Лобня» Московской области.

3. Для целей настоящего Регламента используются основные термины, установленные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

- обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо Интернет-портала Администрации городского округа (<https://www.mosreg.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан с использованием государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации» в инфраструктуре, обеспечивающей

информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), а также устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

5. Рассмотрение обращений в Администрации городского округа Лобня осуществляют: Глава городского округа Лобня Московской области (далее - Глава городского округа), первые заместители Главы городского округа Лобня Московской области (далее – первые заместители Главы), заместители Главы городского округа Лобня Московской области (далее – заместители Главы), должностные лица Администрации городского округа Лобня в соответствии с распределением обязанностей в пределах своих полномочий.

II. Порядок информирования о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в подразделениях Администрации, осуществляющих рассмотрение обращений;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, а также в письменной форме;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет).

7. Сведения о местонахождении Администрации, ее почтовом адресе, адресе электронной почты для приема обращений в форме электронного документа, контактных телефонах, телефонах для справок, указанные в приложении 1 к настоящему Регламенту, размещаются на:

- официальном сайте городского округа Лобня (<http://лобня.рф>);
- информационном стенде Администрации в месте приёма письменных обращений.

8. Информация об установленных для личного приёма граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, сообщается по телефону отдела по работе с обращениями граждан и организаций (далее – отдел по работе с обращениями граждан и организаций) и размещается:

- на интернет-портале городского округа Лобня (<http://лобня.рф>);
- на информационном стенде Администрации в месте приёма письменных обращений.

III. Сроки рассмотрения обращений

9. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления.

10. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации поступившего обращения в письменной форме или в форме электронного документа в отделе по работе с обращениями граждан и

организаций в межведомственной системе электронного документооборота (далее - МСЭД), либо в государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом» (далее – ЕЦУР) если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

Руководители Администрации городского округа Лобня вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

10.1. Обращение, поступившее в письменной форме или в форме электронного документа от участников специальной военной операции и членов их семей, подлежит рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации.

10.2. Коллективные обращения граждан, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течении 15 дней со дня регистрации.

11. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, направления запроса о предоставлении информации, истребования дополнительных материалов, проведения специальной проверки, принятия других мер, срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более чем 30 дней.

12. Руководителем подразделения, принявшим решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот вышестоящий орган о продлении срока рассмотрения обращения.

13. В соответствии со статьей 3 Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ, рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

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

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

16. При рассмотрении письменного обращения, текст которого 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.

17. При рассмотрении письменного обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение недается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

18. 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.

19. Срок исполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений, составляет не более 15 дней.

20. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Московской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 72 Регламента.

21. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте городского округа Лобня в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

IV. Требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа

22. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, 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).

23. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

V. Условия, сроки и время личного приема граждан

24. Личный прием граждан в Администрации городского округа, а также личный прием в Общественной приемной Главы городского округа Лобня (далее - Общественная приемная), в том числе в режиме видеосвязи, ведут Глава городского округа, первые заместители Главы, заместители Главы а также иные должностные лица Администрации городского округа в рамках своих полномочий.

25. Организацию личного приема граждан в Администрации городского округа осуществляет Общественная приемная Главы городского округа Лобня.

26. Личный прием проводится по утвержденному графику Главой городского округа на текущий месяц.

27. Предварительная запись на прием производится работниками Общественной приемной Главы городского округа Лобня. Запись на прием проводится ежедневно с 9.00 до 17.30 (кроме выходных и праздничных нерабочих дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.30, перерыв с 13.00 до 14.00.

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

29. Руководители Администрации городского округа, уполномоченные лица, ответственные за личный прием, в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, а также при необходимости направляют ответы гражданам, к которым приложены заявления, посредством электронной почты или почтовым отправлением.

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

30¹. Личный приём граждан иностранных государств проводится с соблюдением требований законодательства Российской Федерации

о государственной тайне.

31. Руководители Администрации городского округа, уполномоченные лица, ответственные за личный прием, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, и настольными табличками аналогичного содержания.

32. Принятые на личном приеме письменные обращения рассматриваются в соответствии с регламентом рассмотрения обращений граждан.

VI. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений

33. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда».

34. Рабочие места работников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

35. В здании Администрации городского округа размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы Администрации городского округа, городских служб, Общественной приемной.

36. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

37. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфорtnым условиям для заявителей, а также должны быть:

- оборудованы стульями, столами;
- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;
- информационными стендами.

VII. Результат рассмотрения обращений

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

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

VIII. Рассмотрение отдельных обращений

40. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, должностное лицо, либо иное уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены,

гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте городского округа Лобня Московской области (<http://лобня.рф>), гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Оригиналы документов, приложенные к письменному обращению, возвращаются заявителю по требованию, изложенному в письменной форме. Возврат указанных оригиналов документов осуществляется посредством отправки по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, к которому документы прилагались, либо передачи заявителю нарочно по предъявлению документа, удостоверяющего личность, по адресу под роспись.

IX. Ответственность работников при рассмотрении обращений

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

Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

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

43. При утрате исполнителем письменных обращений и прилагаемых к нему документов распоряжением Администрации городского округа назначается служебная проверка, о результатах которой информируется

Глава городского округа.

X. Рассмотрение обращений

44. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

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

XI. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема и выездной администрации

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

46. Уполномоченный работник Администрации приглашает прибывшего гражданина на личный прием, оформляет карточку личного приема на бумажном носителе (приложение 2 к настоящему Регламенту), в последствии карточка вносится в систему электронного документооборота (МСЭД).

47. Работник консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема.

48. Во время приема работник вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее структурное подразделение Администрации городского округа или к должностному лицу Администрации городского округа.

49. Во время личного приема граждан, а также приема в форме выездной администрации:

- гражданин имеет возможность устно изложить свое обращение,

а также подать письменное обращение;

- ведется аудиопротоколирование. Иная видео - и аудиозапись допускается по согласованию с должностными лицами, осуществляющими прием и гражданами.

50. Работник Администрации составляет краткую аннотацию обращения, фиксирует результат личного приема.

51. Руководители Администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции, могут приглашать на прием специалистов подведомственных им управлений, комитетов и отделов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям, поручать рассмотрение обращения организациям, должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

52. По окончании приема должностные лица, проводившие прием, доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено, по существу.

53. После завершения личного приема руководителями, согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема и подписанным собственноручной подписью, работник Администрации осуществляет рассылку документов через МСЭД исполнителям копий карточек личного приема.

54. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема, а также приема в форме выездной администрации, является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, дается в ходе личного приема в устной форме, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

55. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, к которому гражданин обратился на личный прием, а также на прием в форме выездной администрации, гражданину дается разъяснение о том, в чьей компетенции находится решение поставленных в обращении вопросов.

56. В ходе личного приема, а также личного приема в форме выездной администрации, 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.

57. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, а также

приема в форме выездной администрации, подлежит регистрации в отделе по работе с обращениями граждан и организаций, и рассмотрению в установленном порядке.

В соответствии со статьей 4.1 Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ, правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- участники специальной военной операции и члены их семей;
- инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

58. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, по результатам рассмотрения обращения принимают решение о постановке его на контроль.

59. Письма по обращениям, поставленным на контроль, как правило, подписывает, (в том числе электронной подписью), Глава городского округа либо по его поручению - первые заместители Главы городского округа, заместители Главы городского округа либо иные уполномоченные должностные лица.

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

XII. Рассмотрение письменных обращений. Прием и первичная обработка письменных обращений

61. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации, подлежит обязательному рассмотрению.

62. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Администрацию городского округа или поступление обращения с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов, органов местного самоуправления и других организаций.

63. Обращение доставляется непосредственно гражданином либо его представителем, курьером из МФЦ, поступает по почте, по факсу, фельдъегерской связью, по телеграфу, через Интернет-портал Правительства Московской области (<http://www.mosreg.ru>).

Обращение в форме электронного документа, направленное гражданином с использованием Единого портала, поступает в государственную информационную систему Московской области «Единый центр управления регионом».

64. Все обращения и документы, связанные с их рассмотрением,

поступают в отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

65. Работник отдела по работе с обращениями граждан и организаций:

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, доставленную курьером из МФЦ;

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

- прикладывает поверх письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и иные приложенные гражданином к письму документы);

- в случае отсутствия в конверте письма составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации городского округа Лобня нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), цennыми бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживает документы, не упомянутые авторами в описях на ценные письма или обнаруживает отсутствие документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

66. Если при приеме документы и обращения вызывают сомнения по весу, размеру, форме, заклеены липкой лентой, имеют странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник отдела по работе с обращениями граждан и организаций, не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю.

67. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником отдела по работе с обращениями граждан и организаций. Проверяется правильность оформления обращения. В соответствии с частями 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, письменное обращение должно содержать наименование органа местного самоуправления, в которое гражданин направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы

либо их копии. По просьбе гражданина ему делается отметка о приеме на копии или втором экземпляре принятого обращения, содержащая дату приема, фамилию, инициалы и личную роспись работника, принялшего обращение, и сообщается телефон для справок.

68. Прием от граждан обращений в форме электронных документов осуществляется исключительно с использованием Интернет-портала Правительства Московской области (<http://www.mosreg.ru>).

Для направления обращений с использованием Интернет-портала Администрации городского округа граждане в обязательном порядке проходят предварительную авторизацию с использованием ЕСИА.

69. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы городского округа Лобня, первых заместителей Главы городского округа Лобня, заместителей Главы городского округа Лобня, вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан и организаций.

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

70. Обращения сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные Главе городского округа, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, учитываются в отделе по работе с обращениями граждан и организаций, и в тот же день передаются на рассмотрение Главе городского округа, первому заместителю Главы городского округа, заместителям Главы городского округа.

XIII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

71. В соответствии с частью 2 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию или должностному лицу с использованием МСЭД.

72. Работники отдела по работе с обращениями граждан и организаций при регистрации и аннотации обращений:

- производят сканирование всех обращений на бумажных носителях;
- в карточке регистрации документа в МСЭД указывают индекс дела по номенклатуре дел, фамилию и инициалы адресата документа, фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), 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 будет направлен ответ, общее число авторов (граждан, подписавших письмо), такое обращение считается коллективным. Коллективными также

считываются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечают тип доставки (почта, электронная почта, МЭДО, иные каналы поступления). Если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило, проставляют дату и номер сопроводительного письма;

- проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления гражданином первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом);

- прочитывают обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- заполняют классификатор МСЭД;

- составляют и вносят краткое содержание и аннотацию обращения (информация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении);

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях Президента Российской Федерации, представителей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей.

73. Обращения сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные Главе городского округа, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, учитываются в отделе по работе с обращениями граждан и организаций, и в тот же день передаются на рассмотрение Главе городского округа, первым заместителям Главы городского округа, заместителям Главы городского округа.

74. На зарегистрированном в МСЭД обращении на бумажном носителе проставляется регистрационный штамп «Администрация городского округа Лобня», в который вносится регистрационный номер и дата регистрации документа:

- в правом нижнем углу первой страницы документа, поступившего непосредственно от гражданина или его представителя, по почте, доставленного курьером МФЦ;

- в правом верхнем углу первой страницы документа, поступившего по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по МСЭД, МЭДО.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

75. Обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых или на иностранных языках, в течение 7 дней со дня регистрации направляются для перевода в уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации организации.

76. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по МСЭД.

XIV. Направление обращения на рассмотрение

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается, исходя из его содержания, с учетом следующих особенностей:

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

- гражданам, обратившимся с просьбой о личном приеме должностными лицами Администрации, направляются ответы с информацией об организации личного приема граждан в Администрации;

- запрос (обращение) гражданина о предоставлении информации о деятельности Администрации направляется для подготовки ответа в подразделение, обладающее данной информацией.

77. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции Администрации, то такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган (организацию), компетентный решать поставленный в обращении вопрос, с уведомлением об этом гражданина.

78. Обращения, присланные не по принадлежности из вышестоящих органов и других организаций, возвращаются в направивший орган (организацию).

79. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким заместителям Главы, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не указано конкретное лицо.

80. В случае, если гражданин обжалует действия (бездействия), решения первых заместителей Главы, заместителей Главы городского округа, руководителей структурных подразделений Администрации городского округа, или иных должностных лиц Администрации городского округа, такое обращение направляется на рассмотрение Главе городского округа.

81. В случае, если поступившее обращение затрагивает интересы значительного количества жителей (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), копия данного обращения направляется Главе

городского округа и заместителю/заместителям Главы Администрации в рамках их компетенции.

82. В случае, если поступившее обращение взято на контроль федеральными органами государственной власти, одновременно дается поручение работникам проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган государственной власти, взявшей обращение на контроль, Правительство Московской области и заявителя;

83. Не разрешается передавать обращения от одного должностного лица другому, минуя отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

84. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

XV. Рассмотрение обращений в подразделениях

85. В Администрации обращения рассматриваются непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место). По поручению руководителей, обращения направляются в отделы Администрации для предоставления информации, необходимой для подготовки ответа, а также для подготовки проекта ответа.

86. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

87. Подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель. Ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не указано конкретное лицо. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

88. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- имеет право пригласить гражданина для личной беседы;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях,

учреждениях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы власти, иные организации или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

89. 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.

90. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он в двухдневный срок со дня получения возвращает это обращение в отдел по работе с обращениями граждан и организаций, указывая при этом должностное лицо, которому, по его мнению, следует направить обращение.

91. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

XVI.Постановка обращений граждан на контроль

92. Работники отдела по работе с обращениями граждан и организаций после составления аннотации принимают решение о направлении обращения в МСЭД на рассмотрение по компетенции в соответствии с распределением обязанностей между первым заместителем Главы городского округа, заместителями Главы городского округа и ставят документ в МСЭД на контроль. Контролю подлежат все зарегистрированные в МСЭД обращения.

93. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

94. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя

Правительства Российской Федерации и его заместителей, сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области - руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

95. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации составляет 15 (пятнадцать) дней. Установленный срок может быть продлен Главой городского округа.

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

97. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют отдел по работе с обращениями граждан и организаций.

XVII. Продление срока рассмотрения обращений

98. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения гражданина в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

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

100. Глава городского округа, первые заместители Главы городского округа, заместители Главы городского округа или уполномоченный руководитель Администрации городского округа принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственными органами Российской Федерации и Московской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

XVII. Оформление ответов на обращения

101. Ответы на обращения подписывает должностное лицо, которому

адресовано обращение, или в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

102. Ответы в государственные органы Российской Федерации и Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава городского округа либо по поручению первые заместители Главы городского округа, заместители Главы округа в пределах своей компетенции.

103. Ответ на обращение оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации городского округа.

104. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

105. В ответе в государственные органы Российской Федерации и Московской области должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

106. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Такое обращение ставится работником отдела по работе с обращениями граждан и организаций на дополнительный контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

107. Если в обращении заявителем указывается ряд вопросов, то допускается направление нескольких ответов заявителю по результатам рассмотрения каждого из вопросов в отдельности.

108. Ответ на обращение оформляется на бланках Главы городского округа Лобня, бланках Администрации городского округа Лобня.

109. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются отделом по работе с обращениями граждан и организаций исполнителю для доработки.

110. Ответ на обращение, поступившее на бумажных носителях, направляется в письменной форме:

- почтой России по почтовому адресу, указанному гражданином в обращении. Отправляемые по почте России письма вносятся в реестр почтовой корреспонденции и передаются на отправку в местное отделение связи;

- с учетом просьбы гражданина получить ответ на обращение лично. В этом случае ответное письмо выдается заявителю (или его представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо доверенности, дающей право на совершение данной операции, под роспись в получении ответа на копии ответа, помещаемой в «Дело», с проставлением даты получения ответа, инициалов имени, отчества, расшифровки фамилии.

111. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного

документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (указанному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

112. 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 на официальном сайте городского округа Лобня в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

113. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на городское совещание, где Глава городского округа принимает решение по существу обращения.

114. Информация на поручения первого заместителя Главы, заместителей Главы о рассмотрении обращений граждан от муниципальных унитарных предприятий, муниципальных предприятий, учреждений города и других организаций поступают в отдел по работе с обращениями граждан и организаций, либо поступают по МСЭД, где регистрируются сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций, и направляются должностному лицу для дальнейшей подготовки ответа заявителю.

115. Подготовленный ответ на обращение подлежит обязательной регистрации в МСЭД в отделе по работе с обращениями граждан и организаций. При регистрации работник отдела проверяет корректность внесения информации в карточку регистрации документа в МСЭД, вносит недостающую информацию, указывает основание для снятия контроля.

116. После регистрации в МСЭД ответ подлежит отправке.

117. Отправка ответов без регистрации не допускается.

118. В случае, если исполнителю был передан на рассмотрение оригинал обращения, приложения к нему, то после завершения рассмотрения обращения и подготовки ответа исполнитель возвращает в отдел по работе с обращениями граждан и организаций оригинал обращения со всеми приложениями и материалами, относящимися к рассмотрению обращения.

119. В исключительных случаях оригинал обращения может остаться у исполнителя. Тогда в отдел по работе с обращениями граждан им организаций сдается копия обращения. На копии проставляется пометка о месте нахождения оригинала документа.

120. Документы, материалы и их копии, представленные

гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его требованию. В этом случае документы, материалы и их копии выдаются гражданину под роспись в получении на копии ответа на обращение с проставлением даты получения, инициалов имени, отчества, расшифровки фамилии. При этом исполнитель вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

121. Списание в «Дело» производится начальником отдела по работе с обращениями граждан и организаций, или лицом, исполняющим его обязанности. При этом на ответе (на копии или на втором экземпляре, или на помещаемом в «Дело» оригиналте ответа на обращение гражданина, направленного в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении) проставляется в виде штампа отметка об исполнении документа и направлении его в «Дело». Отметка об исполнении документа и направлении его в «Дело» определяет место хранения документа после завершения работы с ним и включает: слово «В дело»; индекс дела по номенклатуре дел, в которое помещается документ на хранение; наименование должности руководителя отдела по работе с обращениями граждан и организаций, оформившего отметку; его подпись; расшифровку подписи. Отметка об исполнении документа и направлении его в «Дело» ставится на свободном поле в нижней части документа или, при отсутствии такой возможности - на свободном от текста месте, и может дополняться информацией об особенностях исполнения документа.

122. Все материалы после списания подшиваются в дело в хронологическом порядке по входящим номерам обращений.

123. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации городского округа.

XIX. Предоставление гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений

124. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений ведет отдел по работе с обращениями граждан и организаций. Справки предоставляются гражданам при обращении по справочным телефонам Администрации или при личном обращении в Администрацию.

125. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- об организации личного приема граждан в Администрации.

126. Телефонные звонки принимаются в рабочее время: с 9.00 до 18.00 часов, в пятницу с 9.00 до 16.45 час (обеденный перерыв с 13.00 до 13.45), кроме выходных и праздничных дней.

127. При ответе на входящий телефонный звонок работник отдела по работе с обращениями граждан и организаций:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется с указанием фамилии, имени и отчества;
- предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет суть вопросов;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответы на поставленные вопросы;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в течении следующего рабочего дня, к указанному сроку работник отдела по работе с обращениями граждан и организаций готовит ответ на поставленный гражданином вопрос, либо предлагает перезвонить в соответствующий отдел по компетенции.

128. Во время разговора работник должен четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

129. Отдел по работе с обращениями граждан и организаций регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и по принимаемым по результатам рассмотрения обращений мерам.

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

XX. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений

131. В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, должностные лица Администрации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения свобод и законных интересов граждан.

132. Контроль включает постановку обращения на контроль, проверку хода исполнения, снятие исполненных обращений с контроля. Контроль организуется с использованием МСЭД и обеспечивает оперативное информирование руководства о состоянии исполнения обращений, а также предварительный контроль за сроками их исполнения.

133. Контролю подлежат все зарегистрированные в Администрации обращения. Контрольная дата исполнения устанавливается при направлении обращения должностным лицам на рассмотрение

по компетенции.

134. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется работником отдела по работе с обращениями граждан и организаций.

135. Отделом по работе с обращениями граждан и организаций еженедельно направляется перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений в адрес Первых заместителей Главы, заместителей Главы.

XXI. Порядок обжалования

136. В соответствии со статьей 9 Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ, гражданин вправе обжаловать решение, принятное по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

Приложение 1
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского
округа Лобня
Московской области

СВЕДЕНИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ, АДРЕСЕ
ЭЛЕКТРОННОЙ
ПОЧТЫ, СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЛОБНЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Администрация городского округа Лобня Московской области располагается по адресу: Московская область, город Лобня, улица Ленина, дом 21.

Почтовый адрес Администрации городского округа Лобня Московской области: улица Ленина, дом 21, г. Лобня, Московская область, 141730.

Адрес электронной почты Администрации городского округа Лобня Московской области: Lobn_lobadm@mosreg.ru.

Официальный сайт городского округа Лобня: <http://лобня.рф>.

Личный прием граждан Главы городского округа Лобня, первых заместителей Главы городского округа Лобня, заместителей Главы городского округа Лобня Московской области проводится в здании Общественной приемной Главы городского округа Лобня: Московская область, город Лобня, улица Победы, дом 6, 141732.

Номера справочных телефонов:

- по вопросам рассмотрения обращений граждан: многоканальный 8-(495)-577-00-00;
- телефон для предварительной записи на личный приём: 8-(925)-114-90-34.

Приложение 2
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского
округа Лобня
Московской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ кпп - от

Заявитель: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Содержание: _____

Тематика: _____

Дата приема: _____

Прием проводит: _____

Резолюция: _____

_____ (подпись)