

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ФРЯЗИНО
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 22.12.2021 № 673

Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Фрязино

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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», протестом Щелковской городской прокуратуры от 25.05.2021 № 7-01-2021, Уставом городского округа Фрязино Московской области

п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Фрязино (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

 постановление Главы города Фрязино от 19.08.2016 № 588 «Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в администрации города Фрязино»;

 постановление Главы города Фрязино от 01.09.2016 № 618 «О внесении изменений в регламент рассмотрения обращений граждан в администрации города Фрязино, утвержденный постановлением Главы города от 19.08.2016 № 588 «Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в администрации города Фрязино».

3. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании, распространяемом на территории городского округа Фрязино (еженедельная общественно-политическая газета города Фрязино «Ключь»), и разместить на официальном сайте городского округа Фрязино в сети Интернет.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Н.В. Боцевана.

Глава городского округа Фрязино

Д.Р. Воробьев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
городского округа Фрязино
от 22.12.2021 № 673

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского округа Фрязино

I. Общие положения

1. Настоящий регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Фрязино (далее – регламент) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Фрязино (далее – Администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – обращения), в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

2. Рассмотрение обращений в Администрации осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

Уставом городского округа Фрязино Московской области.

3. Рассмотрение обращений осуществляется Главой городского округа Фрязино, первым заместителем и заместителями главы администрации городского округа Фрязино, руководителями органов администрации.

Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, адресованных Главе городского округа Фрязино, первому заместителю и заместителям главы администрации городского округа Фрязино, и дает ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Московской области и муниципальными нормативно-правовыми актами, направляет эти обращения на рассмотрение в органы администрации, их структурные подразделения, в подведомственные учреждения и организации в соответствии с их полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

4. В Администрации рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования «Городской округ Фрязино Московской области».

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений.

II. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении администрации, её почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в приложении к настоящему регламенту, а также требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

на официальном сайте городского округа Фрязино Московской области (<http://www.fryazino.org>);

на информационном стенде в месте приема письменных обращений и общественной приемной граждан исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления городского округа Фрязино (далее - Общественная приемная).

8. Информация о местонахождении Общественной приемной, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, указанная в приложении к настоящему Регламенту, сообщается по телефонам для справок и размещается:

на официальном сайте городского округа Фрязино Московской области (<http://www.fryazino.org>);

на информационном стенде в месте приема письменных обращений;

на информационном стенде в Общественной приемной.

III. Срок рассмотрения письменных обращений

9. Рассмотрение обращения в письменной форме или в форме электронного документа осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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.

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

11. Должностные и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

IV. Требования к письменному обращению

12. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления городского округа Фрязино - Администрация городского округа Фрязино либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответы либо 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).

13. Обращение, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

V. Условия, сроки и время личного приема граждан в Общественной приемной

14. Администрация организует личный прием граждан в Общественной приемной: Главой городского округа Фрязино;

первым заместителем главы администрации городского округа Фрязино;

заместителями главы администрации городского округа Фрязино;

представителями центральных исполнительных органов государственной власти Московской области.

15. Организацию личного приема граждан в Общественной приемной осуществляют работники организационного отдела организационного управления администрации городского округа Фрязино (далее - работники Общественной приемной).

16. Глава городского округа Фрязино, первый заместитель главы администрации городского округа Фрязино, заместители главы администрации городского округа Фрязино и руководители органов администрации ведут прием граждан в соответствии с графиком, утвержденным постановлением администрации, а работники Общественной приемной - ежедневно с 9.00 до 18.15, в пятницу с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.15.

17. График приема граждан в Общественной приемной составляется организационным отделом организационного управления Администрации и утверждается распоряжением Администрации.

18. Предварительная запись на прием производится работниками Общественной приемной. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 18.15, в пятницу с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.15.

По согласованию с лицом, ведущим прием, может быть принято решение о досрочном прекращении записи.

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

20. Работники Общественной приемной в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

22. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеосвязи, ведут Глава городского округа Фрязино, первый заместитель главы администрации городского округа Фрязино, заместители главы администрации городского округа Фрязино. Принятые на личном приеме письменные обращения рассматриваются в соответствии с настоящим регламентом.

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

23. Помещения, в которых рассматриваются обращения, 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».

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

25. На входе в помещение Общественной приемной размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

26. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:
системой кондиционирования воздуха;
противопожарной системой и средствами пожаротушения;
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
системой охраны.

27. Места ожидания личного приема должны:
соответствовать комфортным условиям;
оборудованы стульями, столами;
обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;
информационными стендами.

VII. Результат рассмотрения обращений

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

29. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема 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. В остальных случаях дается письменный ответ.

VIII. Рассмотрение отдельных обращений

30. 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, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

32. 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.

33. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

34. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему два и более раза 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 Фрязино, первый заместитель главы администрации городского округа Фрязино, заместители главы администрации городского округа Фрязино, иные должностные лица, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

35. 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.

36. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

IX. Ответственность работников при рассмотрении Обращений

37. Работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Московской области за сохранность находящихся у них на рассмотрении Обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

38. 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.

39. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется первый заместитель главы администрации городского округа Фрязино.

X. Рассмотрение обращений

40. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- 1) прием и первичную обработку письменных обращений;
- 2) регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- 3) рассмотрение обращений;
- 4) личный прием граждан;
- 5) постановку обращений на контроль;
- 6) продление срока рассмотрения обращений;
- 7) оформление ответа на обращение;

- 8) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- 9) контроль за рассмотрением обращений.

1. Прием и первичная обработка письменных обращений

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

42. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, иным способом.

43. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в отдел делопроизводства Администрации.

44. Работник отдела делопроизводства Администрации, ответственный за прием документов:

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

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации 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), ценными 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 не обнаруживаются документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Указанные акты передаются в отдел делопроизводства Администрации: один экземпляр хранится в отделе делопроизводства, второй приобщается к поступившему обращению.

45. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела делопроизводства Администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

46. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный адрес электронной почты Администрации (fryazino@mosreg.ru), принимаются работником отдела делопроизводства Администрации и передаются для регистрации в МСЭД.

47. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный (служебный) адрес электронной почты Главы городского округа Фрязино, первого заместителя главы администрации городского округа Фрязино и заместителей главы администрации городского округа Фрязино принимаются адресатами и пересылаются на

официальный адрес электронной почты Администрации (fryazino@mosreg.ru) для регистрации в МСЭД.

48. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются работнику отдела делопроизводства Администрации, ответственному за работу с обращениями граждан.

49. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы городского округа Фрязино, первого заместителя главы администрации городского округа Фрязино и заместителей главы администрации городского округа Фрязино, передаются адресату.

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

50. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания 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 Фрязино, первому заместителю главы администрации или заместителям главы администрации городского округа Фрязино, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, регистрируются работником отдела делопроизводства Администрации и в тот же день передаются на рассмотрение адресату.

2. Регистрация и аннотация поступивших Обращений

51. Поступившие Обращения регистрируются в течение 3 (трех) дней с момента поступления с использованием МСЭД.

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

53. 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.

54. 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.

55. Работники, осуществляющие аннотацию обращений:

прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. 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;

заполняют классификатор МСЭД, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя, либо наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления;

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, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области, руководителя Администрации Губернатора Московской области, министров Правительства Московской области.

56. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в МСЭД и направление обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по МСЭД.

3. Рассмотрение обращений

57. Рассмотрение обращений производится Главой городского округа Фрязино, первым заместителем главы администрации городского округа Фрязино, заместителями главы администрации городского округа Фрязино и руководителями органов администрации городского округа Фрязино, которые в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;

привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

поручать рассмотрение обращений другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных законодательством.

58. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается, исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

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

в случае, если гражданин обжалует действия (бездействие), решения заместителя главы администрации городского округа Фрязино и руководителей органов администрации городского округа Фрязино, такое обращение направляется на рассмотрение первому заместителю главы администрации городского округа Фрязино;

о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей городского округа Фрязино (отсутствие воды, отопления, электроснабжения, плохая уборка улиц, несвоевременный вывоз мусора и т.п.), сообщается в Единый центр управления регионом городского округа Фрязино (ЕЦУР);

обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей,

председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запросы членов палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора или Вице-губернаторов Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области, руководителя Администрации Губернатора Московской области, министров Правительства Московской области, адресованные Главе городского округа Фрязино, направляются Главе городского округа Фрязино и первому заместителю главы администрации городского округа Фрязино. Депутатские запросы, адресованные первому заместителю главы администрации или заместителям главы администрации, направляются адресатам. Обращения, взятые на контроль иными федеральными органами государственной власти (далее - Федеральные органы), направляются первому заместителю главы администрации или заместителям главы администрации. Одновременно им делается напоминание об обязательном информировании о результатах рассмотрения обратившегося гражданина в Федеральный орган, взявший обращение на контроль, и Правительство Московской области;

обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим регламентом;

гражданам, обратившимся письменно с просьбой о личном приеме Главой городского округа Фрязино, первым заместителем главы администрации или заместителям главы администрации, направляются ответы с информацией о порядке работы Общественной приемной;

в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

обращение о предоставлении информации о деятельности Администрации направляется для подготовки ответа в орган Администрации, обладающий данной информацией.

59. Обращения граждан и материалы по их рассмотрению на бумажных носителях хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

4. Личный прием граждан

60. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;
- 4) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

61. Работник общественной приемной приглашает прибывшего гражданина и регистрирует его обращение с использованием МСЭД.

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

На граждан, записанных на прием к Главе городского округа Фрязино, первому заместителю главы администрации городского округа Фрязино, представителям центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, дополнительно оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

63. Во время приема работник вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее подразделение Администрации.

64. Во время личного приема Главой городского округа Фрязино, первым заместителем главы администрации городского округа Фрязино гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

65. По окончании приема Глава городского округа Фрязино, первый заместитель главы администрации городского округа Фрязино доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также из какого органа Администрации он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

66. Глава городского округа Фрязино, первый заместитель главы администрации по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

67. После завершения личного приема Главой городского округа Фрязино, первым заместителем главы администрации городского округа Фрязино согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работник Общественной приемной оформляет рассылку документов через МСЭД.

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

5. Постановка обращений на контроль

69. 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.

70. В случае, если в ответе, полученном от должностного лица Администрации, указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение может быть поставлено ответственным исполнителем (куратором) на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

71. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет работник отдела делопроизводства Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан в Администрации (далее - работник по работе с обращениями граждан).

6. Продление срока рассмотрения обращений

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

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

74. Заместители главы администрации городского округа Фрязино и руководители органов администрации принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен Федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

7. Оформление ответа на обращение

75. Ответы на обращения подписывают Глава городского округа Фрязино, первый заместитель главы администрации городского округа Фрязино и заместители главы администрации городского округа Фрязино, руководители органов администрации.

76. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области, парламентские и депутатские запросы подписывает Глава городского округа Фрязино.

77. 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.

78. В ответе в Федеральные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

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

80. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из органов администрации и других организаций после регистрации в МСЭД передаются работнику по работе с обращениями граждан.

81. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Администрации.

8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения

82. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

83. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет работник по работе с обращениями граждан.

84. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

85. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.15, в пятницу с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 17.15, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00.

86. При получении запроса по телефону работник по работе с обращениями граждан:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

представляется, назвав свои: фамилию, имя, 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 работник по работе с обращениями граждан подготавливает ответ.

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

88. Работник по работе с обращениями граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

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

9. Контроль за рассмотрением обращений

90. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению Главы городского округа Фрязино, первого заместителя главы администрации городского округа Фрязино и заместителей главы администрации городского округа Фрязино, выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

91. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет работник по работе с обращениями граждан.

XI. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

92. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Администрации
городского округа Фрязино

СВЕДЕНИЯ
о местонахождении, почтовом адресе
Администрации городского округа Фрязино,
местонахождении Общественной приемной городского округа Фрязино
и справочных телефонах

Администрация городского округа Фрязино располагается по адресу:
Московская область, город Фрязино, проспект Мира, дом 15А.

Почтовый адрес Администрации городского округа Фрязино:
проспект Мира, дом 15А, город Фрязино, Московская область, 141190.

Общественная приемная городского округа Фрязино располагается по адресу:
Московская область, город Фрязино, проспект Мира, дом 15А.

Номера справочных телефонов по вопросам рассмотрения:
письменных обращений: (496) 564-29-58
устных обращений: (496) 255-53-25