



А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я Г О Р О Д С К О Г О О К Р У Г А К Л И Н

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

01 ИЮЛ 2019

№

1273

г. Клин

Московская область

Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений граждан
в Администрации городского
округа Клин

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 года №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 городского округа Клин,

П О С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Клин.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление Администрации Клинского муниципального района от 18.05.2009 № 867 «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Клинского муниципального района»;

2.2. Постановление Администрации Клинского муниципального района от 03.03.2011 №289 «О внесении изменений в Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Клинского муниципального района»;

2.3. Постановление Администрации Клинского муниципального района от 02.06.2011 №900 «О внесении изменений в Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Клинского муниципального района»;

2.4. Постановление Администрации Клинского муниципального района от 04.05.2012 №1003 «О внесении изменений в постановление Руководителя Администрации Клинского муниципального района от 18.05.2009 №867»;

2.5. Постановление Администрации Клинского муниципального района от 03.04.2013 №570 «О внесении изменения в постановление Руководителя Администрации Клинского муниципального района от 18.05.2009 №867»;

2.6. Постановление Администрации Клинского муниципального района от 19.05.2015 №645 «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Клинского муниципального района»;

2.7. Постановление Администрации Клинского муниципального района от 09.03.2017 №542 «О внесении изменений и дополнений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Клинского муниципального района»;

2.8. Постановление Администрации городского округа Клин от 21.12.2018 № 2966 «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Клинского муниципального района, утвержденный постановлением Администрации Клинского муниципального района от 18.05.2009 №867.

3. Административному управлению Администрации городского округа Клин (Смирнова Л.Л.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления путем размещения на официальном сайте Администрации городского округа Клин.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава городского округа Клин



А.Д.Сокольская

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Клин

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Клин (далее Администрация) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее — обращение) в структурных подразделениях Администрации городского округа Клин (далее — подразделения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений.

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»;

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 № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан»

Уставом городского округа Клин, утвержденным Решением Совета депутатов городского округа Клин от 14.05.2018 № 4/13.

3. Для целей настоящего Регламента используются основные термины, применяемые в том значении, в каком они определены законодательством Российской Федерации.

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

II. Информирование о рассмотрении обращений

5. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:
непосредственно в подразделениях, в том числе по телефону;
посредством размещения на официальном сайте Администрации городского округа Клин (<http://klincity.ru/>);
опубликования в средствах массовой информации.

6. Сведения о местонахождении Администрации городского округа Клин, её 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 Администрации (<http://klincity.ru/>),
информационном стенде в месте приема письменных обращений.

7. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, указанных в приложении 1 к настоящему Регламенту, сообщается гражданам по телефону, а также размещается на:

официальном сайте Администрации (<http://klincity.ru/>);
информационном стенде в холле Администрации.

III. Сроки рассмотрения обращений

8. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в Административном управлении (далее — Управление) в межведомственной системе электронного документооборота (далее — МСЭД), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

9. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой центральный исполнительный орган государственной власти Московской области, государственный орган Московской области (далее — государственные органы), федеральный орган государственной власти (далее — федеральный орган), орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Московской области (далее — орган местного самоуправления) и их должностным лицам по решению руководителя подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более чем 30 дней.

10. 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 федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот федеральный орган о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. 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.

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

14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в соответствии с частью 3 статьи 8, частью 1¹ статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

IV. Личный прием граждан в Администрации городского округа Клин

16. Личный прием граждан в Администрации городского округа Клин, в том числе в режиме видеосвязи, проводят: Глава городского округа, первый заместитель Главы Администрации городского округа Клин, заместители Главы Администрации городского округа Клин, уполномоченные на то должностные лица в пределах своих полномочий.

17. Прием граждан в общественных приемных государственных органов, в том числе в режиме видеосвязи, ведут уполномоченные должностные лица Администрации городского округа Клин.

18. Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации городского округа Клин осуществляют уполномоченные должностные лица Администрации городского округа Клин.

19. Глава, должностные лица Администрации городского округа Клин ведут личный прием граждан в соответствии с графиком на текущий год.

20. График личного приема граждан Главой городского округа Клин, должностными лицами Администрации городского округа Клин составляется ежегодно Управлением, подписывается и утверждается Главой городского округа Клин.

21. Запись на личный прием к Главе городского округа Клин, должностным лицам Администрации городского округа Клин производится уполномоченным лицом, проводящим прием и осуществляется ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

22. Личный прием граждан должностными лицами Администрации городского округа Клин производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

23. В ходе личного приема граждан уполномоченным должностным лицом может проводиться аудио протоколирование. Иная видео- и аудиозапись допускается по согласованию с должностными лицами и гражданами.

24. Уполномоченное должностное лицо Администрации городского округа Клин в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

25. В холле Администрации городского округа Клин размещается информация об установленном графике и месте приема граждан в Администрации городского округа Клин.

26. Помещения, в которых ведется личный прием граждан, оборудуются: системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; системой охраны.

V. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

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

28. Уполномоченное должностное лицо приглашает прибывшего гражданина на личный прием, регистрирует содержание его устного обращения с использованием МСЭД.

29. На граждан, записанных на личный прием к руководителям, дополнительно оформляется карточка личного приема на бумажном носителе согласно приложению 2 к настоящему Регламенту. Во время личного приема уполномоченным должностным лицом, гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

30. В ходе приема гражданин получает консультацию, разъяснения о порядке разрешения его вопроса.

Во время личного приема уполномоченное должностное лицо вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в другое подразделение, орган местного самоуправления, государственный орган в компетенцию которого входит разрешение его вопроса.

31. По окончании личного приема:

Уполномоченное должностное лицо доводит до сведения гражданина решение руководителя или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено, по существу;

Уполномоченное должностное лицо в карточке личного приема составляет краткую аннотацию обращения и результат личного приема.

32. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

33. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом.

34. После завершения личного приема руководителями согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, уполномоченное лицо с использованием МСЭД осуществляет рассылку исполнителям, зарегистрированным в МСЭД, карточек личного приема для оформления письменного ответа.

35. В случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителей, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

36. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

37. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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; инвалиды I и II групп и (или) их законные представители; лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

38. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет у должностного лица, ведущего прием.

VI. Рассмотрение письменных обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений

39. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее в Администрацию городского округа Клин письменное обращение или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов, других организаций.

40. Обращение доставляется непосредственно гражданином либо его представителем, поступает по почте, по фельдъегерской связи, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по МЭДО, по иным каналам поступления. Гражданином могут быть заполнены соответствующие формы обращений в электронном виде на официальном сайте Администрации городского округа Клин.

41. Обращения граждан, направленные по почте, поступившие по телеграфу, по электронной почте Администрации городского округа Клин (klin@mosreg.ru), по факсу, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Управление.

42. Сотрудник Управления:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (по другому 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 поверх письма копии поступивших документов, содержащих персональные данные (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и иные приложенные гражданином к письму документы);

в случае наличия в конверте письма оригиналов документов, содержащих персональные данные, составляет акт в двух экземплярах с описью документов. В течение 3 дней с даты регистрации обращения, заявителю заказным письмом с уведомлением высылаются оригиналы документов и один экземпляр акта наложенным платежом (за счет заявителя). Второй экземпляр акта хранится в Управлении, сканируется и прикрепляется к обращению в МСЭД.

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

составляет акт 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 обнаруживаются документы, не упомянутые авторами в описях на ценные письма. Указанный акт передается в Управление, сканируется и прикрепляется к тексту поступившего обращения в МСЭД.

43. 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.), сотрудник Управления, не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю, а также начальнику Управления.

44. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится дежурным сотрудником МКУ Центра обеспечения деятельности организаций бюджетной сферы и органов местного самоуправления в городском округе Клин в холле Администрации. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием фамилии, имени, отчества обратившегося, даты приема обращения, а также даты, указанной в тексте обращения, количества принятых документов и листов приложений в них, сообщается телефон для справок по рассмотрению обращения.

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

46. Обращения, направленные путем заполнения соответствующих форм обращений в электронном виде на официальном сайте Администрации городского округа Клин, принимаются сотрудниками Управления.

47. После первичной обработки в Управлении, поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают на регистрацию.

48. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:
Главы городского округа Клин
первого заместителя Главы Администрации городского округа Клин;
сотрудников Администрации городского округа Клин
передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Управление, не позднее 3 дней со дня получения.

VII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

49. Обращения регистрируются в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления в Управление.

50. Сотрудники Управления при регистрации и аннотации обращений:
производят сканирование всех обращений на бумажных носителях;
в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес и (или) адрес электронной почты (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первый автор, в адрес которого будет направлен ответ, такое обращение считается коллективным; коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов);

отмечают тип доставки (письмо, телеграмма, личная встреча Главы городского округа Клин, электронная почта, МЭДО, иные каналы поступления).

если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило (государственный орган, федеральный орган, орган местного самоуправления и т.п.), 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 тематику в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, составляют и вносят аннотацию обращения (аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции).

51. На обращении, поступившем на бумажном носителе, в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп Администрации. В случае, если место, предназначенное для штампа занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

52. При регистрации письму присваивается регистрационный номер, состоящий из первой буквы фамилии автора, порядкового номера общей регистрации и индекса тематического классификатора.

53. 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.

VIII. Направление обращения на рассмотрение

54. Сотрудники Управления после регистрации направляют обращение на рассмотрение адресату или первому заместителю Главы Администрации городского округа Клин (или в его отсутствие исполняющему его полномочия) для получения резолюции. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из его содержания независимо от того, на чье имя оно адресовано, с учетом следующих особенностей:

в случае, если вопрос, поставленный гражданином в обращении, не входит в компетенцию Администрации городского округа Клин, то обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением об этом гражданина;

в случае, если гражданин ранее обращался в Администрацию городского округа Клин и не удовлетворен принятым решением, или обжалует действия Администрации городского округа Клин, обращение направляется на рассмотрение Главе городского округа Клин;

в случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы и ответ на данное обращение не предоставляется возможным дать по существу; и оно не подлежит направлению на рассмотрение по

компетенции, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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, депутатские запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, поручения Губернатора Московской области, направляются Главе городского округа Клин;

запросы депутатов городского округа Клин направляются Главе городского округа Клин;

обращения, взятые на контроль федеральными, региональными органами, направляются в структурные подразделения Администрации городского округа Клин по компетенции (в случае направления такого обращения дается поручение проинформировать о результатах рассмотрения соответствующий орган, взявший обращение на контроль);

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 руководителями Администрации городского округа Клин, направляются ответы с информацией о графике приема граждан в Администрации городского округа Клин;

запрос (обращение) гражданина о предоставлении информации о деятельности Администрации городского округа Клин, структурных подразделений Администрации, муниципальных организаций, направляется для подготовки ответа в соответствующие подразделения, обладающие данной информацией.

Обращения на бумажном носителе, присланные не по принадлежности из областных или государственных органов, возвращаются в направившую их организацию, с уведомлением об этом гражданина.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему данное обращение, с разъяснением порядка обжалования судебных решений.

55. Сопроводительные письма к обращениям на бумажных носителях, направляемые в федеральные органы, органы государственной власти иных субъектов Российской Федерации, в том числе с отметкой о контроле, подписываются Главой городского округа Клин или уполномоченными заместителями Главы Администрации городского округа Клин. Уведомление гражданину, направившему обращение, подписывает исполнитель.

Сопроводительные письма в государственные и областные органы о возврате ошибочно присланных обращений подписываются исполнителем.

56. Обращения, требующие отправки на бумажных носителях, передаются в Управление для отправки адресату. В случае, если письмо необходимо направить заказным письмом, исполнитель указывает вид отправки в тексте письма (ответ направлено заказным письмом или заказным с уведомлением).

57. Передача обращений в структурные подразделения Администрации городского округа Клин, государственные органы, областные органы осуществляется через МСЭД.

IX. Рассмотрение обращений в подразделениях

58. В Администрации городского округа Клин обращения рассматриваются Главой городского округа Клин, заместителями Главы Администрации городского округа Клин, начальниками Управлений Администрации городского округа Клин (в том числе с выездом на место).

59. Рассмотрение обращения осуществляется в соответствии с поручением, изложенным в резолюции Главы Администрации городского округа Клин или заместителей.

60. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и, при необходимости, сроки исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

61. Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений осуществляется в сроки, указанные Администрацией Губернатора Московской области при поступлении в Администрацию городского округа Клин.

62. Подготовку ответа гражданину осуществляет уполномоченное лицо, указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному первым, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

63. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:
обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

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, государственных учреждениях Московской области, областных органах 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;

ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в государственный, областной орган, другие организации.

64. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности. Письма без подписи, в которых содержится информация о готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

65. Письма, на бумажных носителях не являющиеся жалобами, заявлениями и не содержащие конкретных предложений и просьб (стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.п.) не регистрируются и ответы на них не даются.

66. На основании запроса в связи с рассмотрением обращения документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, предоставляются в течение 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

67. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальных проверок, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены не более чем на 30 дней с даты сообщения об этом гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

68. 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 на официальном сайте Администрации городского округа Клин или официальном сайте соответствующего органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течении 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.

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

70. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он не позднее чем в двухдневный срок со дня получения возвращает это обращение в Управление, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение. Такое обращение направляется Главе городского округа Клин для наложения резолюции.

Х. Рассмотрение отдельных обращений

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

72. Управление 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.

73. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину 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 уполномоченное им 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 одно и тот же структурное подразделение Администрации городского округа Клин или одну и ту же муниципальную организацию, компетентную решать данный вопрос, или одному и тому же

должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

75. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации городского округа Клин в информационно-телекоммуникационной сети Интернет».

76. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

77. В случае поступления обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги такое обращение рассматривается в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

XI. Постановка исполнения обращений на контроль

78. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе муниципальных органов, а также получения информации для подготовки аналитических материалов по поступающим в Администрацию городского округа Клин обращениям.

79. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области, Вице-губернатора Московской области –руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, депутатов совета депутатов городского округа Клин о рассмотрении обращений.

80. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава городского округа Клин или первый заместитель Главы Администрации городского округа Клин.

81. Управление фиксирует контрольные сроки по рассмотрению обращений в МСЭД.

82. В случае если в ответе, полученном по запросу информации, содержится указание, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль.

83. Обращение направляется исполнителю, для повторного рассмотрения, если из подготовленного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, с соблюдением срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктами 8,9 настоящего Регламента.

84. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, качеством подготовки ответов на обращения, соблюдением сроков рассмотрения осуществляет руководитель структурного подразделения, в которое было направлено обращение для рассмотрения и подготовки ответа.

85. Управление осуществляет контроль за окончательными сроками рассмотрения обращения, а также снятие обращения по завершению его рассмотрения с контроля в МСЭД.

ХII. Оформление ответов на обращения

86. Ответы на обращения подписывает должностное лицо, которому адресовано обращение, или должностное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

87. Ответы на обращения, подготовленные по поручению Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентским и депутатским запросам о рассмотрении обращений подписываются Главой городского округа Клин.

88. Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Губернатора Московской области подписывается Главой городского округа Клин или первым заместителем Главы Администрации городского округа Клин.

89. Текст ответа на обращение 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.

90. Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которое затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращения, в которых обжалуется судебное решение, вынесенное в интересах неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Администрации городского округа Клин или в официальных средствах массовой информации городского округа Клин. При этом не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающейся частной жизни гражданина, без его согласия.

91. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации городского округа Клин, гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

92. В ответе в организацию, направившую письмо гражданина на рассмотрение должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

93. Ответы на обращения оформляются на бланках Администрации городского округа Клин.

94. В случае, когда в ответе на обращение указывается срок окончательного разрешения вопроса, обращение Управлением ставится на контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

95. В левом нижнем углу последней страницы ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

96. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются Управлением исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по МСЭД).

97. Исполнителем вносится в МСЭД ответ, который подписывается электронно-цифровой подписью (ЭЦП) должностного лица, кому адресовано обращение или ЭЦП уполномоченного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Управление после регистрации в МСЭД снимает обращение с контроля.

98. Отправка ответов без регистрации не допускается.

99. Ответ на обращение направляется либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа; либо в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

100. Ответы, поступившие из федеральных органов или любых других организаций и учреждений на бумажных носителях, Управлением сканируются и вносятся в МСЭД и направляются исполнителям для подготовки ответа гражданину или для учета в последующей работе.

101. На копии ответа на обращение, доставленное нарочным или присланное по почте, начальник отдела Управления или сотрудник отдела Управления делает надпись «в дело», проставляет дату, заверяет личной подписью.

102. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляет сотрудник Управления в соответствии с номенклатурой дел Администрации городского округа Клин.

ХIII. Предоставление гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений

103. Гражданам предоставляется справочная информация при обращении по справочным телефонам Администрации городского округа Клин или при личном обращении в Администрацию городского округа Клин непосредственно заявителю или его законному представителю.

104. Управление предоставляет справочную информацию о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции; об организации личного приема граждан в Администрации городского округа Клин.

105. Сотрудники структурных подразделений Администрации городского округа Клин, которым направлено обращение на рассмотрение, предоставляют заявителю справочную информацию о ходе рассмотрения обращения, о продлении сроков рассмотрения, о результатах рассмотрения обращения.

106. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 13.00.

107. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник Управления 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 назначенные день и время, к указанному сроку сотрудник Администрации городского округа Клин подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

XIV. Контроль за рассмотрением обращений

108. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений сотрудниками Администрации городского округа Клин осуществляется руководителями структурных подразделений, в которые обращение направлено для исполнения.

109. Управление рассылает в структурные подразделения, перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений согласно приложению 6 к настоящему Регламенту.

XV. Ответственность сотрудников Администрации городского округа Клин при рассмотрении обращений

110. Сотрудники Администрации городского округа Клин области несут ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях.

111. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются только в служебных целях сотрудниками Администрации городского округа Клин. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

112. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, в другой орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

113. При уходе в отпуск сотрудник Администрации городского округа Клин обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения начальнику своего структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник Управления обязан сдать все находящиеся у него в работе обращения начальнику отдела Управления.

XV. Порядок обжалования

114. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению его обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, почтовом адресе,
адресе электронной почты и справочных телефонах
Администрации городского округа Клин

Администрация городского округа Клин располагается по адресу:

Московская область, город Клин, ул.К.Маркса, д.68а.

Почтовый адрес Администрации городского округа Клин:

141607, Московская область, город Клин, ул К.Маркса, д.68а

Адрес электронной почты Администрации городского округа Клин:

klin@mosreg.ru.

Номера справочных телефонов по обращениям граждан:
8 (49624) 224-69,
8 (49624) 276-00.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ КЛП _____ от

Срок исполнения:

Заявитель:

Адрес:

Содержание:

Тематика:

Дата приема:

Прием проводит:

Резолюция:

(подпись)

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



МСЭД

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА КЛИН**

141607, Московская область, г. Клин,
ул. Карла Маркса, д. 68 а

тел. 8 (49624) 3-87-96

факс 8 (49624) 3-75-09

№ _____

на № _____

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем обращение по компетенции.

О результатах рассмотрения просим проинформировать Администрацию городского округа Клин (фраза пишется в случаях, когда окончательный ответ заявителю будет давать Администрация).

Должность

Ф.И.О.

Ф.И.О.
Исполнителя
Тел.

Приложение 4
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в Администрации
городского округа Клин

ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Исполнитель: _____

№ п/п	№, дата регистрации	Краткое содержание, что поручено	Срок исполнения

Приложение 5
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Администрации городского
округа Клин

РАСПИСКА
О доставке письменных обращений в
Администрацию городского округа Клин

Ф.И.О. обратившегося гражданина	
Дата подачи	
Количество сданных документов	
Количество листов	
Ф.И.О., подпись принявшего документы	
Подпись сдающего документы	