УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации Рузского городского округа

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ**

**РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. ***Общие положения***

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Рузского городского округа Московской области (далее – Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, а также обращений объединений граждан, в том числе обращения юридических лиц (далее – обращение) в Администрации Рузского городского округа Московской области (далее – Администрация), её отраслевых (функциональных) и территориальных органах и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений, устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений в Администрации и правила ведения делопроизводства по обращениям, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

 2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

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

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

- Федеральным законом от 27.06.2006 № 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»;

- Положением об использовании межведомственной системы электронного документооборота Московской области в деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области, утвержденным Распоряжением Губернатора Московской области от 27.12.2013 № 516-ПГ «О вводе в промышленную эксплуатацию межведомственной системы электронного документооборота Московской области»;

- Уставом Рузского городского округа Московской области;

- Инструкцией по делопроизводству в Администрации Рузского городского округа.

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

4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений, а также устных обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе личного приема.

5. Регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1. ***Рассмотрение письменных и устных обращений***

2.1. Рассмотрение письменных и устных обращений включает в себя:

- приём и первичную обработку письменных и устных обращений;

- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;

- подготовку проекта резолюции Главы округа;

- визирование резолюции Главы округа;

- постановку обращений на контроль;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- личный приём граждан и юридических лиц;

- продление срока рассмотрения обращений (при необходимости);

- оформление ответа на обращение;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного и устного обращений;

- контроль за рассмотрением обращений;

- списание обращения «В дело», после завершения рассмотрения.

2.2. Рассмотрение обращений осуществляется Главой Рузского городского округа (далее – Глава округа), Первым заместителем Главы Администрации Рузского городского округа (далее – Первый заместитель Главы Администрации) и заместителями Главы Администрации Рузского городского округа (далее – заместители Главы Администрации), руководителями и муниципальными служащими Администрации, её отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, иными должностными лицами в пределах своих полномочий.

 2.3. Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, адресованных Главе округа или уполномоченным должностным лицам Администрации, даёт ответы на них в порядке, установленным законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение в отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации, в соответствии с его полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

2.4. В Администрации рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования «Рузский городской округ Московской области», в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

 2.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в адрес Администрации в письменной форме, в форме электронного документа, направленные исключительно с использованием Интернет-портала Администрации (https://ruzaregion.ru), нарочно, по почте России, по факсу, телеграфом, фельдъегерской связью, из муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Рузского городского округа» (далее – МФЦ), по каналу МСЭД и МЭДО, устных обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе личного приема, а также поступивших в систему через Единый центр управления регионом (далее – ЕЦУР) и обращения граждан в адрес Губернатора Московской области, поступивших в ЕЦУР. Гражданином может быть заполнена соответствующая форма обращения в электронном виде на официальном сайте Рузского городского округа Московской области.

2.6. Настоящий Регламент не распространяется на сообщения граждан в социальных сетях, на заявления граждан об оказании муниципальных и государственных услуг, а также на обращения, поступившие в Администрацию через подсистему приема и обработки сообщений единой государственной информационной системы Московской области (портал «Добродел») и Платформу обратной связи (ПОС).

2.7. Основанием для начала рассмотрения письменных и устных обращений граждан является поступившее в Администрацию письменное или устное обращение.

2.8. 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 управления делами Администрации Рузского городского округа (далее – Отдел) не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю и начальнику управления делами Администрации Рузского городского округа (далее – начальник управления).

2.9. Нарочно обращения принимаются непосредственно в Отделе. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) гражданина и почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть отправлен ответ, уведомление о переадресации обращения. В обращении излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись и дата.

2.10. По просьбе гражданина ему выдается копия его обращения с указанием даты приема обращения и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок с регистрационным штампом на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.11. Обращения, направленные путем заполнения соответствующих форм обращений в электронном виде на официальном сайте Рузского городского округа Московской области, принимаются работниками Отдела.

2.12. Во время личного приема работник Отдела вправе рекомендовать гражданину направиться на консультацию в отраслевой (функциональный) и территориальный орган Администрации.

2.13. Во время личного приема Главой округа, Первым заместителем Главы Администрации или заместителями Главы Администрации гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

2.14. По окончании личного приема Глава округа, Первый заместитель Главы Администрации или заместители Главы Администрации доводит до сведения гражданина свое решение 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.

2.15. После осуществления личного приема Главой округа, Первым заместителем Главы Администрации или заместителями Главы Администрации согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работник Отдела с использованием МСЭД осуществляет рассылку исполнителям карточек личного приема.

2.16. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.17. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел Администрации.

2.18. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, фельдъегерской связью, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в общий отдел управления делами Администрации (далее – общий отдел), передаются в Отдел и регистрируются во МСЭД.

2.19. Работник общего отдела, ответственный за приём документов:

2.19.1. проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытые ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2.19.2. проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

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

2.20. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

- Главы округа,

- Первого заместителя Главы Администрации,

- заместителей Главы Администрации,

- работника Администрации

Вскрываются начальником управления.

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

1. ***Прием, регистрация, аннотирование и первичная обработка***

***поступивших письменных обращений***

3.1. Поступившие обращения регистрируются в Отделе в течение 3 дней с момента поступления с использованием системы МСЭД.

3.2. Работник Отдела при регистрации и аннотации обращения производит сканирование всех обращений на бумажных носителях.

3.3. Работник, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

3.3.1. в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

3.3.2. в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (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) указывается в аннотации обращения; такое обращение считается коллективным; коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов).

3.3.3. отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, личная встреча руководителей, доставлено лично, электронная почта, МСЭД, МЭДО, иные каналы поступления). Если письмо перенаправлено (переадресовано), то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области, Администрации Губернатора Московской области и т.д.), проставляет дату и номер сопроводительного письма;

3.3.4. 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);

3.3.5. прочитывают обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

3.3.6. 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);

3.3.7. отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

3.3.8. сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами (при необходимости сканирования).

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

3.5. 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.

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

3.7. Работник Отдела, ответственный за регистрацию обращений:

3.7.1. в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации Рузского городского округа нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

3.7.2. 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 обнаруживают документы, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в Отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

3.8. Приём письменных обращений непосредственно от граждан, объединений граждан производится в МФЦ, а также работниками Отдела.

3.8.1. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа.

3.9. Обращения, поступившие по факсу в Администрацию, принимаются в общем отделе, передаются в Отдел и регистрируются в системе МСЭД, включая обращения, принятые на факсы других отраслевых (функциональных) органов Администрации.

3.10. Обращения, поступившие в форме электронного документа, направленные исключительно с использованием Интернет-портала Администрации (<https://ruzaregion.ru>) регистрируются в системе МСЭД.

3.11. Обращения сенаторов 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 округа, содержащие просьбы о рассмотрении обращений граждан, принимаются и регистрируются в Отделе.

1. ***Требования к письменным обращениям, поступившим в письменной форме или в форме электронного документа***

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Рузского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. ***Срок рассмотрения письменных обращений***

5.1. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения, если законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области или резолюцией не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

5.2. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, решением руководителя отраслевого (функционального) органа, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот федеральный орган о продлении срока рассмотрения обращения.

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

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

5.6. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с [пунктом](#Par97) 9.1. настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

5.7. Глава округа и иные уполномоченные им лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

1. ***Постановка исполнения обращений граждан на контроль***

6.1. 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 также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, а также получения информации для подготовки аналитических материалов по поступающим в Администрацию обращениям, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

6.2. 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 и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, Администрации Губернатора Московской области о рассмотрении обращений.

6.3. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней.

6.4. Срок рассмотрения обращений уполномоченного по правам человека в Московской области составляет 15 дней.

6.5. В случае если в ответе гражданину от Администрации сообщается, 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.

6.6. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Отдел.

6.7. Контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области и органов государственной власти Московской области о рассмотрении обращений осуществляет Отдел.

1. ***Направление обращения на рассмотрение по принадлежности***

7.1. Заведующий Отделом или иной работник Отдела, уполномоченный на подготовку проекта резолюции Главы округа, после составления аннотации готовит проект резолюции в электронной форме в карточке документа во МСЭД и направляет обращение на рассмотрение.

7.2. Проект резолюции о направлении обращения на рассмотрение исполнителям подготавливается с учетом следующих особенностей:

7.2.1. в случае если вопрос находится в ведении Администрации округа обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) Первому заместителю Главы Администрации, заместителю Главы Администрации, курирующему данный вопрос, а также начальнику территориального управления Администрации и руководителю отраслевого (функционального) органа;

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

7.2.4. в случае если гражданин обжалует действия (бездействия), решения должностных лиц Администрации, такое обращение направляется на рассмотрение с учётом распределения обязанностей между Первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации;

7.2.5. 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, адресованные Губернатору Московской области, и направленные в Администрацию для рассмотрения по существу направляется на рассмотрение с учётом распределения обязанностей между Первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации. В случае направления такого обращения одновременно дается поручение, проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган, взявший обращение на контроль, Правительство Московской области и обратившегося;

7.2.6. 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;

7.2.7. обратившимся письменно с просьбой о личном приёме Главой округа направляются ответы с информацией о порядке и графике приема граждан в Администрации;

7.2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.2.9. в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

7.2.10. обращение о предоставлении информации о деятельности Администрации направляется для подготовки ответа в отраслевые (функциональные) органы Администрации, обладающие данной информацией.

1. ***Рассмотрение обращений в отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации***
	1. Поступившие в отраслевые (функциональные) органы Администрации обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращений, в том числе с выездом на место.
	2. Обращение, направленное на рассмотрение нескольким соисполнителям: контроль за сроками исполнения, а также подготовка централизованного ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственный исполнитель представляет в Отдел ответ заявителю (на бланке) не позднее чем за три рабочих дня до истечения даты рассмотрения обращения.
	3. Должностное лицо при рассмотрении обращений в пределах своих полномочий вправе:

 - приглашать обратившихся заявителей для личной беседы;

 - в случае необходимости в установленном порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы.

8.4. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 1 (однодневный) срок возвращает это обращение в Отдел, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

8.5. На обращения, не являющееся заявлениями, жалобами, предложениями, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

8.6. Текст поручения содержит указание, а также сроки исполнения поручения от даты его подписания:

«срочно» - 3 дня;

«оперативно» - 10 дней.

8.7. Результатом рассмотрения обращений является решение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответов заявителю.

1. ***Продление срока рассмотрения обращений***

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

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

9.3. Глава округа, Первый заместитель Главы Администрации или заместители Главы Администрации, курирующие вопросы рассмотрения обращений, принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом или исполнительным органом государственной власти Московской области, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с данным органом.

1. ***Оформление ответов на обращения***

10.1. Ответы на обращения подписывают Глава округа, Первый заместитель Главы Администрации и заместители Главы Администрации или иные уполномоченные Главой округа лица в пределах своей компетенции.

10.2. Ответы в федеральные органы и органы государственной власти Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава округа, Первый заместитель Главы Администрации и заместители Главы Администрации.

10.3. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы, подписывает Глава округа или должностное лицо, которому адресовано поручение или направлен запрос.

10.4. Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, Вице-губернаторов Московской области, заместителей председателя Правительства, министров и начальников Главных управлений и Комитетов Правительства Московской области подписывают Глава округа, Первый заместитель Главы Администрации и заместители Главы Администрации.

10.5. 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.

10.6. В ответе в федеральные органы, в органы государственной власти Московской области должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

10.7. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются посредством системы МСЭД.

10.8. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее через МФЦ, передается в МФЦ для получения ответа нарочно.

10.9. 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 на официальном сайте Рузского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением требований ч.2 ст. 6 ФЗ от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не допуская разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающейся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.10. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Рузского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 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.

10.11. Ответы на обращения оформляются на бланках Администрации.

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

10.13. После регистрации ответов в Отделе в системе МСЭД ответ на бумажном носителе передается исполнителем в течении двух дней для отправки.

10.14. Отправка ответов без регистрации не допускается.

10.15. Поступившие ответы на поручения на бумажных носителях передаются в Отдел, регистрируются в системе МСЭД, и направляются должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения.

10.16. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

***11. Результат рассмотрения обращений***

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

11.2. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приёма является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов.

11.2.1. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ.

11.3. Ответственный исполнитель на ответе указывает результат рассмотрения обращения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

1. ***Рассмотрение отдельных обращений***

12.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 или муниципальный орган в соответствии с их компетенцией.

12.2. 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 отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

12.3. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Рузского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, 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.

12.4. Отдел при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные или 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 злоупотреблении правом.

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

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

12.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава округа либо иное уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

12.8. 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.

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

12.10. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Рузского городского округа Московской области 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.

12.11. 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».

1. ***Контроль за рассмотрением обращений***

13.1. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений работниками Администрации осуществляется руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов.

13.2. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению Главы округа (в том числе с выездом на место), 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.

13.3. Отдел еженедельно рассылает информацию в подразделения перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений.

13.4. Контроль за рассмотрением обращений осуществляет Отдел.

1. ***Личный приём граждан.***

***Организация, условия, сроки и время проведения личного приёма граждан в Администрации Рузского городского округа Московской области***

14.1. Прием граждан в Администрации проводит Глава округа, Первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, а также руководители и работники отраслевых (функциональных) органов Администрации.

14.1.1. Предварительную запись на личный прием граждан и юридических лиц в Администрации Главой округа, Первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации осуществляет Отдел (по утвержденному графику) по предварительной записи. Запись на прием производится работниками Отдела: понедельник – четверг с 9.00 до 17.30, пятница – с 9.00 до 16.30 (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничный день – с 9.00 до 16.00.

14.1.2. График личного приёма граждан составляется ежемесячно работником Отдела и утверждается Главой округа.

14.2. На граждан, записанных на приём к Главе округа, Первому заместителю Главы Администрации и заместителям Главы Администрации оформляется карточка личного приёма гражданина на бумажном носителе в системе МСЭД.

14.3. Правом на внеочередной приём в дни и часы, установленные для приёма граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

14.4. Во время личного приёма Главой округа, Первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации гражданин или юридическое лицо имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

14.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях оформляется перечень поручений, на основании которых дается письменный ответ заявителю в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.6. По окончании приёма Глава округа, Первый заместитель Главы Администрации и заместители Главы Администрации доводят до сведения гражданина своё решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также подготовка письменного ответа гражданину, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение, по существу.

14.7. Глава округа, Первый заместитель Главы Администрации и заместители Главы Администрации, ведущие приём, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

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

14.9. После завершения личного приёма Главой округа, Первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации, согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приёма, Отдел оформляет рассылку документов через систему МСЭД.

14.10. Ответы по обращениям граждан на личном приёме, поставленным на контроль, подписывает (в том числе электронной цифровой подписью) Первый заместитель Главы Администрации или заместитель Главы Администрации, курирующий данные вопросы.

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

14.12. По согласованию с должностным лицом, ведущим приём, может быть принято решение о досрочном прекращении записи.

14.13. Личный приём граждан проводится с учётом числа записавшихся на приём с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

14.14. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

14.15. Работники Отдела обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, и настольными табличками аналогичного содержания.

1. ***Личный приём граждан в общественных приёмных исполнительных органов государственной власти Московской области и Администрации Рузского городского округа***

15.1. Отдел является уполномоченным органом по координации деятельности общественной приёмной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления Рузского городского округа (далее - общественная приемная).

15.2. Личный приём граждан проводится в общественной приемной, в том числе в режиме видеосвязи, ведут члены Правительства Московской области, Депутаты Московской областной Думы, Депутаты Государственной Думы, руководители государственных органов и иные уполномоченные ими лица в соответствии с графиком, утвержденным Администрацией Губернатора Московской области.

15.3. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Рузского городского округа проводится в общественной приемной, проходит в соответствии с графиком, утвержденным Главой округа. Устные обращения к должностным лицам Администрации Рузского городского округа поступают от граждан и юридических лиц во время личного приема.

15.4. 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 может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

 15.6. Принятые на личном приёме письменные обращения подлежат регистрации и рассматриваются в соответствии с регламентом рассмотрения обращений в Администрации.

15.7. Устные обращения к Главе округа, Первому заместителю Главы Администрации и заместителям Главы Администрации поступают от граждан и юридических лиц во время личного приема.

15.8. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет Отдел.

15.9. График личного приема граждан руководителями составляется ежемесячно отделом, утверждается Главой округа.

15.10. Предварительную запись на личный прием к руководителям производится работниками Отдела ежедневно с 9.00 до 17.00, в предвыходной и предпраздничный день с 9.00 до 16.00.

15.11. В ходе личного приема граждан видео- и аудиозапись допускается по согласованию с руководителями и гражданами.

15.12. Работники Отдела обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися к одежде с помощью зажимов к одежде, и настольными табличками аналогичного содержания.

15.13. Помещения, в которых ведется личный прием граждан, оборудуется:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

15.14. Граждане, ожидающие личного приема, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

1. ***Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений, предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения***

16.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

16.1.1. непосредственно в органах Администрации;

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

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

16.2. В любое время с момента регистрации обращения заявитель 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.

16.2.1. Документы, материалы и их копии, представленные заявителем при рассмотрении его обращения, подлежат возврату заявителю по его просьбе.

16.3. Работу по предоставлению заявителю справочной информации о ходе рассмотрения обращений осуществляет Отдел.

16.3.1. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- об организации личного приема граждан и юридических лиц в Администрации Рузского городского округа Московской области;

- о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по принадлежности;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

16.4. Телефонные звонки от граждан и юридических лиц принимаются с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, пятница, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.45, кроме выходных и праздничных дней.

16.5. При получении запроса по телефону работник Отдела:

- называет наименование органа Администрации, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою 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 Отдела подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

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

16.7. Отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях.

16.7.1. Отдел регулярно информирует Главу округа о количестве и характере обращений, поступающих в Администрацию.

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

1. ***Ответственность работников Администрации Рузского городского округа Московской области при рассмотрении обращений.***

***Ответственность за нарушение рассмотрения обращений***

17.1. Работники Администрации Рузского городского округа Московской области несут ответственность, в том числе дисциплинарную, за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

17.2. Работники Администрации несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

17.3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются только в служебных целях работниками Администрации Рузского городского округа Московской области. Запрещается разглашение содержащихся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашение сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

17.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращений обеспечивает необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений; принимает обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивает выполнение этих решений. Своевременно сообщает заявителям о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам заявителей разъяснять порядок обжалования принятых решений.

17.5. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава округа.

17.6. При уходе в отпуск работник Администрации обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения руководителю отраслевого (функционального) органа Администрации или временно замещающему его работнику отраслевого (функционального) органа Администрации. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности в Администрации работник обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации.

1. ***Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений***

***граждан, и решений, принятых по обращениям***

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

1. ***Требования к помещениям и местам, предназначенным***

***для рассмотрения обращений***

19.1. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, утвержденным постановлением Главного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.20 №40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-2020 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда».

19.2. Рабочие места работников Администрации оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

19.3. На входе в здание Администрации Рузского городского округа размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

19.4. Места для проведения личного приёма граждан оборудуются:

-  системой кондиционирования воздуха;

-  противопожарной системой и средствами пожаротушения;

-  системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

-  системой охраны.

19.5. Места ожидания личного приёма граждан и юридических лиц должны:

-  соответствовать комфортным условиям;

-  оборудованы стульями, столами;

- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;

-  информационными стендами.

Приложение

к Регламенту рассмотрения обращений граждан в Администрации

Рузского городского округа Московской области,

утвержденный постановлением

Администрации Рузского городского округа Московской области

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СВЕДЕНИЯ**

**О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ И АДРЕСЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ АДМИНИСТРАЦИИ РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ, МЕСТОНАХОЖДЕНИИ**

**ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЁМНОЙ И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ**

**Администрация Рузского городского округа Московской** **области** располагается по адресу: Московская область, город Руза, улица Солнцева, дом 11.

**Почтовый адрес Администрация Рузского городского округа Московской области**: 143103, Московская область, город Руза, улица Солнцева, дом 11.

**Общественная приемная** располагается по адресу: Московская область, город Руза, улица Солнцева, дом 11.

Номера справочных телефонов по вопросам рассмотрения письменных и устных обращений: 8 (49627) 23978,

общественной приемной: 8 (49627) 50316.

Обращения в форме электронного документа направлять посредством Интернет-портала Администрации (<https://ruzaregion.ru>).