



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА БАЛАШИХА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.11.2018 № 1020-ПА

(в редакции постановлений Администрации Городского округа Балашиха от 22.08.2019 № 996–ПА, 26.04.2021 №383–ПА, 15.05.2023 №618–ПА)

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Городского округа Балашиха Московской области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом Городского округа Балашиха, а также на основании информационного письма Балашихинской городской прокуратуры от 21.06.2018 № 74-02-2018, постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Городского округа Балашиха Московской области.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации Городского округа Балашиха:

– от 15.03.2016 № 214/2-ПА «Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Городского округа Балашиха»;

– от 11.08.2016 № 715/2-ПА «О внесении изменений в постановление Администрации Городского округа Балашиха от 15.03.2016 № 214/2-ПА «Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Городского округа Балашиха».

3. Управлению делами Администрации Городского округа Балашиха опубликовать настоящее постановление в печатных средствах массовой информации и разместить его на официальном сайте органов местного самоуправления Городского округа Балашиха в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации Городского округа Балашиха Ковалева А.Л.

Глава Городского округа

С.Г. Юров

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Городского округа Балашиха
Московской области
от 30.11.2018 № 1020 – ПА
(в редакции постановлений
от 22.08.2019 № 996–ПА, 26.04.2021
№383–ПА, 15.05.2023 №618–ПА)

Регламент рассмотрения обращений граждан и организаций
в Администрации Городского округа Балашиха Московской области

I. Общие положения

1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц, в Администрации Городского округа Балашиха Московской области (далее – Администрация) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц (далее – обращения), в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД) и системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота Администрации Городского округа Балашиха (далее – САДЭД).

2. Рассмотрение обращений в Администрации осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее – 131-ФЗ);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ);
- 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»;
- Уставом Московской области;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Постановлением Правительства Московской области от 07.10.2019 № 692/33 «О государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом»;
- Уставом Городского округа Балашиха Московской области.

3. Рассмотрение обращений осуществляют Глава Городского округа Балашиха Московской области (далее – Глава), первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, начальники органов Администрации, иные должностные лица Администрации в пределах своих полномочий.

Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, адресованных Главе Городского округа Балашиха и в Администрацию, дает ответы на них в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области и Городского округа Балашиха, направляет обращения на рассмотрение по компетенции должностным лицам, проводит информационно-аналитическую работу с обращениями.

4. Главой Городского округа Балашиха и в Администрации рассматриваются

обращения по вопросам, относящимся к полномочиям соответствующих органов местного самоуправления согласно Уставу Городского округа Балашиха Московской области.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений.

II. Порядок информирования о рассмотрении обращений

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

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

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

7. Сведения о местонахождении Администрации, органов Администрации, полный почтовый и официальный электронный адрес Администрации и её органов, контактные телефоны, телефоны для справок, а также требования к письменным обращениям размещаются:

- на официальном сайте Администрации Городского округа Балашиха Московской области (<https://balashiha.ru>);

- на информационных стендах в местах приёма письменных обращений.

8. Информация о местонахождении приёмной Администрации, об установленных для личного приёма граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на официальном сайте органов местного самоуправления Городского округа Балашиха Московской области;

- на информационных стендах в местах приёма письменных обращений;

- на информационных стендах Администрации.

III. Срок рассмотрения письменных обращений

9. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

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

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в полномочия Главы Городского округа и Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся 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.

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

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации переадресовывается в межмуниципальное управление Главного Управления МВД России по Московской области «Балашихинское» с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

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

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 9 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

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

IV. Требования к письменному обращению

13. Письменное обращение направляется в адрес Главы Городского округа и (или) Администрации, а также может содержать наименование органа Администрации, либо фамилию, имя, отчество, либо должность соответствующего должностного лица. Обращение должно соответствовать требованиям 59-ФЗ: в обращении гражданин указывает 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. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

14. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

15. Ответ на обращение направляется гражданину тем же способом, каким было получено заявление (на почтовый, электронный адрес), если гражданином не указана иная форма получения документа, не запрещенная законодательством.

V. Условия, сроки и время личного приёма граждан

Главой Городского округа Балашиха и заместителями Главы Администрации

16. Личный приём граждан осуществляется Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации, а также иными должностными лицами Администрации в рамках своих полномочий.

17. Управление делами Администрации координирует организацию личного приёма граждан Главой Городского округа, первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации и иными должностными лицами органов Администрации.

18. Глава Городского округа Балашиха осуществляет личный приём граждан в

соответствии с 59-ФЗ и Уставом Городского округа Балашиха по решению вопросов местного значения в рамках полномочий не реже одного раза в месяц. Приём осуществляется по предварительной записи.

19. Первый заместитель Главы Администрации и заместители Главы Администрации ведут приём граждан в соответствии с графиком, утвержденным Главой Городского округа по решению вопросов местного значения с учетом распределения обязанностей между Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации Городского округа Балашиха и заместителями Главы Администрации Городского округа Балашиха. Приём осуществляется по предварительной записи.

20. График приёма граждан в органах Администрации составляется ежегодно управлением делами Администрации и утверждается Главой Городского округа Балашиха.

21. Личный приём граждан руководителями, сотрудниками органов Администрации проводится согласно утвержденного графика по решению вопросов местного значения в рамках своих полномочий.

22. Управление делами Администрации осуществляет организацию личного приёма граждан, проводимого Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации.

1. Обращение о личном приёме может быть подано одним из следующих способов:

– письменное обращение, направляемое по почтовому адресу: 143900, Московская область, город Балашиха, проспект Ленина, д. 11;

– путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Администрации (на Главной странице официального Администрации в сети «Интернет» - <https://balashiha.ru/>);

– направлением обращения в форме электронного документа по адресу официальной электронной почты ud@balashiha.ru;

– путем подачи обращения в одном из пунктов приема документов Муниципального бюджетного учреждения городского округа Балашиха «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению городского округа Балашиха» (выбрать ближайший пункт приёма и выдачи документов можно на официальном сайте);

– по адресу: Московская область, город Балашиха, проспект Ленина, дом 7/1, в соответствии с утвержденным графиком приёма граждан в управлении делами Администрации.

23. Сотрудники управления делами Администрации в ходе предварительной записи на личный приём оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, в том числе по вопросам распределения полномочий между Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации.

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

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

26. Управление делами Администрации:

– является уполномоченным органом по взаимодействию и координации деятельности общественных приёмных исполнительных органов Московской области;

– обеспечивает содействие членам Правительства Московской области, руководителям государственных органов и иным уполномоченным лицам в проведении личного приёма граждан, в том числе в доступных режимах аудио- и видео-связи.

27. Принятые на личном приёме письменные обращения рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом рассмотрения обращений граждан и

организаций в Администрации.

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

28. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда».

29. Рабочие места сотрудников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

30. Места для проведения личного приёма граждан оборудуются:

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

31. Места ожидания личного приёма должны:

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

VII. Результат рассмотрения обращений

32. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение и (или) разъяснение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

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

34. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме, если заявитель не указал иной способ получения информации согласно пункту 15 настоящего регламента.

35. Запрещается разглашать сведения, содержащиеся в обращении, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина, без его согласия. Такое согласие должно быть получено в письменной форме.

VIII. Рассмотрение отдельных обращений

36. Если в письменном обращении не указаны фамилия и имя гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном

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

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

Письменное или устное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, не подлежит рассмотрению: обращение остаётся без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, направляется уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

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

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

37. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

IX. Ответственность работников при рассмотрении обращений

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

Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных регламентах.

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

решение поставленных вопросов.

40. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется первый заместитель Главы Городского округа.

Х. Рассмотрение обращений

41. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

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

ХІ. Приём и первичная обработка письменных обращений

42. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в адрес Главы Городского округа Балашиха, Администрации, в том числе направленное конкретному должностному лицу Администрации или поступление обращения для рассмотрения с сопроводительным документом из других организаций, независимо от организационно – правовой формы.

43. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по электронной почте или иным способом.

44. Письменные обращения граждан поступают в управление делами Администрации.

45. Сотрудник управления делами Администрации, ответственный за приём документов:

- проверяет правильность направления корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме, а также при получении заказных писем с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживаются документы, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт некомплектности документа, который прилагает к поступившему документу;
- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками;

– вышеуказанные акты оформляются в двух экземплярах: один экземпляр приобщается к поступившему обращению и хранится в управлении делами Администрации, второй – направляется адресату, направившему обращение.

46. Приём письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками:

– управления делами в соответствии с утвержденным графиком приёма граждан в управлении делами Администрации, при этом по просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок, по которому осуществляется консультация и информирование граждан о ходе рассмотрения обращений граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается;

– Муниципального бюджетного учреждения городского округа Балашиха «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению городского округа Балашиха» в соответствии с графиком работы центрального офиса, филиала или пункта приёма и выдачи документов и муниципального казенного учреждения Городского округа Балашиха «Муниципальный центр управления регионом Городского округа Балашиха» в соответствии с графиком работы.

47. Обращения, поступившие в форме электронного документа, отправленные на Интернет-портал Администрации, принимаются сотрудниками управления делами Администрации.

48. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в МСЭД и (или) САДЭД.

49. Документы (приложения к документам), поступившие на бумажных носителях, после регистрации в МСЭД и (или) САДЭД, по согласованию с начальником и (или) заместителем начальника управления делами направляются в орган Администрации в соответствии с компетенцией. В регистрационной карточке документа делается отметка о направлении оригинала документа, полученного на бумажном носителе в орган Администрации.

50. Сотрудники органов Администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

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

– Главы Городского округа Балашиха и Первого заместителя Главы Администрации - вскрываются начальником управления делами Администрации;

– заместителей Главы Администрации вскрываются в соответствующих секретариатах заместителей;

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

ХII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

52. Поступившие обращения, независимо от вида доставки, регистрируются в МСЭД и (или) САДЭД в течение 3 дней с момента поступления.

53. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений:

– в регистрационной карточке МСЭД и (или) САДЭД указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) или инициалы (если имя, отчество не указаны) обратившегося (в именительном падеже) и его адрес (при наличии – телефон). Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Коллективными являются

также обращения, поступившие от имени коллектива организаций, а также резолюции собраний и митингов;

–отмечает тип доставки обращения (почта, телеграмма, доставлено лично, посредством электронного обращения и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Губернатора Московской области, Министерств и ведомств Московской области, Московской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

–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;

–сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

54. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода. В регистрационную карточку документа сканируется само обращение и переведенный текст.

55. При регистрации сотрудники управления делами Администрации, осуществляют аннотацию обращений:

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

– проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

– заполняют классификатор МСЭД и (или) САДЭД, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение. При получении перенаправленного документа в аннотации указывается первоначальный адресат, которому было направлено обращение (Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Генеральная прокуратура Российской Федерации и т.д.);

– осуществляют ввод необходимых примечаний, направляют обращение на техническую учетную запись «Пользователь Администрация Балашиха ЕЦУР» с целью перенаправления и отработки обращения граждан в государственной информационной системе Московской области «Единый центр управления регионом» (далее – ЕЦУР);

– устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД (САДЭД) на поручения о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручения Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Губернатора Московской области, Правительства Московской области.

56. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является зарегистрированное в МСЭД и (или) САДЭД обращение и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме в МСЭД и (или) САДЭД.

ХIII. Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

57. Сотрудники управления делами Администрации осуществляют обработку

поступающих обращений граждан с использованием ЕЦУР в соответствии с положением и согласно регламенту, разрабатываемому оператором ЕЦУР – Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

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

Направление обращения на рассмотрение осуществляется исключительно в ЕЦУР и принимается с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный обратившимся в соответствии с действующим законодательством и Уставом Городского округа Балашиха Московской области относится к вопросам органов местного самоуправления, обращение направляется на рассмотрение (с отметкой о контроле и с учетом регламентных сроков ЕЦУР) в соответствующий орган Администрации;

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

- в случае если гражданин ранее обращался и не удовлетворен решением по обращению, принятым органом Администрации или обжалует действия (бездействия) и решения этого органа, такое обращение направляется на рассмотрение вышестоящему руководителю с учетом распределения обязанностей между Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации;

- при получении заявления гражданина в связи с неудовлетворительным рассмотрением ранее направленного обращения и обжалованием действия (бездействия) и решения заместителя Главы Администрации, если вопрос относится к полномочиям органов местного самоуправления Городского округа Балашиха, такое обращение направляется на рассмотрение первому заместителю Главы Администрации или Главе Городского округа. Решение о направлении такого обращения на рассмотрение согласовывается с начальником управления делами (его заместителем);

- информация о поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей Городского округа Балашиха, оперативно направляется с учетом распределения обязанностей Главе Городского округа Балашиха, первому заместителю Главы Администрации или заместителю Главы Администрации, или руководителям органов Администрации в рамках компетенции;

- обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом и 59-ФЗ;

- обращения с просьбами о личном приеме Главой Городского округа Балашиха и должностными лицами Администрации регистрируются и рассматриваются как обычные письменные обращения в соответствии с настоящим Регламентом и 59-ФЗ;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц Администрации, обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы (соответствующим должностным лицам) или отрабатываются согласно регламенту ЕЦУР;

59. Рассмотрение жалобы на ответ (решение):

- должностного лица органа Администрации, направленный в рамках полномочий по поступившему обращению, – осуществляет вышестоящий руководитель;

- заместителей Главы Администрации, действующих в рамках компетенции

органов местного самоуправления, – осуществляет первый заместитель Главы Администрации или Глава Городского округа.

60. Обращения, поступившие в адрес Главы Городского округа Балашиха и Администрации, хранятся в течение 5 лет в зависимости от вида доставки, а затем уничтожаются в установленном порядке:

- полученные на бумажных носителях – хранятся в управлении делами Администрации. Документы, направленные согласно п. 49 настоящего регламента в орган Администрации, хранятся в соответствующем органе Администрации;

- полученные в электронном виде (независимо от канала доставки) – хранятся в МСЭД и (или) САДЭД в виде электронного документа (скан-образ или иной электронный формат документа).

XIV. Личный приём граждан

61. Личный приём граждан Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

Во время личного приёма Главы Городского округа Балашиха, первого заместителя Главы Администрации и заместителей Главы Администрации, руководителей органов Администрации и иных уполномоченных им лиц, при наличии технической возможности, ведется аудиопотоколирование. Иная видео- и аудиозапись допускается по согласованию с должностным лицом, осуществляющим личный приём.

62. Личный приём граждан уполномоченными сотрудниками Администрации осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

64. Личные приёмы проводятся в соответствии с утвержденным графиком по решению вопросов местного значения с учетом распределения обязанностей между Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации Городского округа Балашиха и заместителями Главы Администрации Городского округа Балашиха и полномочий органов Администрации.

65. При осуществлении предварительной записи на личный приём, сотрудник управления делами Администрации:

- консультирует заявителя, разъясняя порядок проведения личного приёма;
- при необходимости, оказывает содействие заявителю в составлении обращения;

- по согласованию с заявителем направляет его на беседу в соответствующий орган Администрации для рассмотрения вопросов, относящихся к компетенции органа Администрации;

- рекомендует обратиться в государственный орган, иной орган местного самоуправления (должностному лицу), или в иную организацию, независимо от

- организационно-правовой формы, осуществляющую публично-значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

66. Уведомление гражданина о времени и дате проведения личного приёма Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации осуществляет сотрудник управления делами Администрации по телефону, указанному заявителем. По просьбе заявителя оповещение

может быть произведено в иной форме, указанной заявителем в обращении (по электронной почте, почтовым уведомлением и иным способом).

67. В ходе оповещения о дате и времени проведения личного приёма Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации сотрудник управления делами Администрации уточняет у заявителя фамилию, имя и отчество (при наличии) гражданина, который будет присутствовать на личном приёме.

68. Во время личного приёма руководителя, уполномоченного лица гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

69. На граждан, записанных на приём к Главе Городского округа Балашиха, первому заместителю Главы Администрации и заместителям Главы Администрации, дополнительно оформляется карточка личного приёма гражданина в МСЭД и (или) САДЭД.

70. В ходе проведения личного приёма гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Полученные обращения регистрируются в МСЭД и (или) САДЭД и рассматриваются как письменные обращения в рамках 59-ФЗ.

71. Содержание устного обращения, рассмотренного в ходе личного приёма, заносится в карточку личного приёма гражданина в МСЭД и (или) САДЭД. Если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма в МСЭД и (или) САДЭД. В остальных случаях с согласия гражданина дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов

72. По окончании личного приёма руководители и иные уполномоченные ими лица доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также из какого органа он получит ответ, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

73. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Данная информация отражается в карточке личного приёма гражданина.

74. Глава Городского округа Балашиха, первый заместитель Главы Администрации и заместители Главы Администрации, а также иные уполномоченные должностные лица, ведущие приём, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

75. После завершения личного приёма Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации, согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приёма, управление делами Администрации оформляет рассылку документов через МСЭД и (или) САДЭД.

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

XV. Постановка обращений граждан на контроль

77. Все поступающие обращения граждан и организаций ставятся на контроль, за исключением поздравительных и информационных писем.

78. На особый контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов и должностных лиц

Администрации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

79. В обязательном порядке подлежат постановке на особый контроль поручения, поступившие от должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, сенаторов Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Правительства Московской области, Московской областной Думы, данные в рамках рассмотрения обращений граждан.

80. Срок представления информации, необходимой для подготовки ответа в адрес заявителя и направляемой в рамках исполнения поручений должностных лиц, указанных в п. 79, составляет 15 дней, если не указана иная конкретная дата представления информации либо рассмотрения обращения. Установленный срок может быть продлён только должностным лицом, давшим поручение.

81. Срок рассмотрения обращений в рамках исполнения поручений должностных лиц, указанных в п. 79, составляет 30 дней, если не указана иная конкретная дата представления информации о результатах рассмотрения обращения.

82. В случае если в ответе, направляемом в адрес заявителя, указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, то в направляемом ответе указывается конкретный срок об окончательном решении вопроса и такое обращение ставится на дополнительный контроль.

83. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет управление делами Администрации.

84. Руководители органов Администрации, которым даётся поручение Главой Городского округа Балашиха, первым заместителем Главы Администрации и заместителями Главы Администрации, несут персональную ответственность за исполнение поручений по рассмотрению обращений граждан.

XVI. Продление срока рассмотрения обращений

85. В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса о предоставлении информации, которая требуется для рассмотрения обращения гражданина, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, а также иную организацию, независимо от организационно-правовой формы, осуществляющую публично-значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

86. Глава Городского округа Балашиха, первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации или уполномоченный руководитель органа Администрации принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен должностными лицами, указанными в п. 79, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

XVII. Оформление ответа на обращение

87. Ответы на обращения подписывают Глава Городского округа Балашиха, первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, руководители органов Администрации и иные уполномоченные ими лица и иные уполномоченные ими лица в пределах своей компетенции.

88. Ответы в федеральные органы о рассмотрении обращений граждан, а также информацию об исполнении поручений в рамках рассмотрения обращений граждан, направляемую в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, сенаторов Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, а также Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и Московской области подписывают Глава Городского округа Балашиха, первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации.

89. Ответы и информация, необходимая для рассмотрения обращений граждан, в адрес государственных органов, центральных исполнительных органов Московской области, органов местного самоуправления, а также иные организации, независимо от организационно-правовой формы, подписывают Глава Городского округа Балашиха, первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации, уполномоченные руководители органов Администрации и иные уполномоченные ими лица.

90. Ответ на обращение оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации.

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

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

93. Если в обращении заявителем указывается ряд вопросов, отнесенных к полномочиям нескольких органов и (или) должностных лиц Администрации, то допускается направление нескольких ответов заявителю соответствующими органами Администрации по результатам рассмотрения вопросов в рамках компетенции.

94. 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 в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

95. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме, если заявитель не указал иной способ получения информации согласно пункту 15 настоящего регламента.

96. Ответ по результатам рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения.

97. Ответ на обращение, направленный в адрес заявителя, хранится в МСЭД и (или) САДЭД в виде электронного документа (в виде скан-копии или в виде документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации) в течение 5 лет вне зависимости от вида доставки, а затем архивируется в установленном порядке в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Копии ответов на бумажных носителях для архивного хранения не оформляются.

о ходе рассмотрения обращения

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

99. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе. Заявление о возврате документов должно быть подано гражданином в течение срока хранения документа.

100. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведёт управление делами Администрации.

101. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

102. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 17.00.

103. При получении запроса по телефону сотрудник управления делами Администрации:

- называет наименование органа, 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 оставить контактный телефон, оперативно (в течение одного рабочего дня) собирает и анализирует информацию и доводит её до заявителя по указанному контактному телефону.

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

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

XIX. Контроль за рассмотрением обращений

106. Управление делами Администрации регулярно в адрес Главы Городского округа Балашиха, первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации, руководителей органов Администрации:

- готовит и направляет информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и о принимаемых по результатам рассмотрения обращений мерах;
- информирует о количестве и характере обращений, направляемых в адрес Главы Городского округа Балашиха и Администрации.

107. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению Главы Городского округа Балашиха, первого заместителя Главы Администрации, заместителей Главы Администрации (в том числе с выездом на место), выявление и устранение причин нарушения прав и законных интересов граждан,

рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

108. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет управление делами Администрации.

XX. Обжалование решения, принятого по обращению

109. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, а также ответ, направленный в его адрес, вышестоящему должностному лицу или в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.