



**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СЕРЕБРЯНЫЕ ПРУДЫ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

13.05.2025 № 804

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан
в администрации муниципального округа
Серебряные Пруды Московской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Московской области № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», руководствуясь Уставом муниципального округа Серебряные Пруды Московской области

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального округа Серебряные Пруды Московской области (прилагается).
2. Первому заместителю главы, заместителям главы муниципального округа Серебряные Пруды Московской области, руководителям структурных подразделений администрации принять меры к соблюдению Регламента.
3. Признать утратившим силу постановления администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области:
 - от 29.08.2018г №1307 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области»,
 - от 14.03.2019г. №352 «О внесении изменений в постановление администрации городского округа Серебряные Пруды Московской области №1307 от 29.08.2018г.»

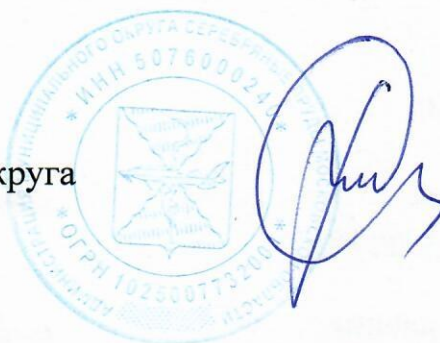
0001703

4. Разместить настоящее постановление в сетевом издании «Городской округ Серебряные Пруды», доменное имя сайта информационно-коммуникационной сети «Интернет»: <https://spadm.ru>.

5. Постановление администрации муниципального округа Серебряные Пруды Московской области вступает в силу с момента опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального округа Серебряные Пруды Московской области Волкова А.И.

Глава муниципального округа



О.В.Павлихин

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального округа Серебряные Пруды
Московской области
от 13.05.2025, № 804

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в администрации
муниципального округа Серебряные Пруды
Московской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального округа Серебряные Пруды Московской области и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

1.2. Рассмотрение обращений граждан муниципального округа Серебряные руды Московской области осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; Федеральным законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан». Уставом муниципального округа Серебряные Пруды Московской области;

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой муниципального округа Серебряные Пруды Московской области, первым заместителем главы муниципального округа Серебряные Пруды Московской области, заместителями главы муниципального округа Серебряные Пруды Московской области, структурными подразделениями администрации муниципального округа Серебряные Пруды Московской области.

Администрация муниципального округа Серебряные Пруды Московской

области организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций, адресованных главе муниципального округа и администрации муниципального округа, даёт ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение по компетенции в центральные исполнительные органы Московской области, государственной органы Московской области (далее – государственные органы), Федеральные органы государственной власти (далее-федеральные органы), иные органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области и иных субъектов Российской Федерации (далее-органы местного самоуправления) и их должностным лицам, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

1.4. В администрации муниципального округа рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального округа Серебряные Пруды Московской области.

1.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) либо Интернет-портала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан с использованием государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), а также устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приёма.

2. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

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

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

2.2. Сведения о местонахождении администрации муниципального округа, полный почтовый адрес администрации муниципального округа, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в Приложении к настоящему Регламенту, информацию об установленных для личного приёма граждан днях и часах, а также требования к письменным обращениям и обращениям, в электронной форме, размещаются:

- на официальном сайте администрации муниципального округа <https://www.spadm.ru>

- на информационном стенде в здании администрации муниципального округа.

3. Требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа»

3.4. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа местного самоуправления - муниципального округа Серебряные Пруды Московской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

3.5. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, адрес электронной почты либо использует адрес

(уникальный идентификатор), личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Прием и обработка обращений поступивших в письменной форме или в форме электронного документа

4.1. Все поступившие обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам администрации муниципального округа.

4.2 Поступившие обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, принимаются и регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и в Межведомственной системе электронного документооборота.

4.3. При приеме документов:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, конверт прикладывается к письму;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.4. Прием обращений в письменной форме или в форме электронного документа производится специалистом отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам администрации. По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений указывается дата принятия обращения муниципального округа, фамилия и подпись лица принявшего обращение.

4.5. Обращения с пометкой "лично" передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в

отдел по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам администрации муниципального округа.

Получив обращение в письменной форме, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.) работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику управления по правовому обеспечению и безопасности муниципального образования.

5. Регистрация поступивших обращений

5.1. Поступившие в отдел по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам администрации муниципального округа обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления путем проставления в правом нижнем углу первой страницы письма входящего номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для номера, занято текстом письма, номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

5.2. Работники отдела производят регистрацию обращений с использованием межведомственной системы электронного документооборота.

5.3. При регистрации:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя или более авторами, то регистрируется первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

- если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы и т.д.). На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, делается отметка о контроле;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. 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.

6. Направление обращений на рассмотрение

6.1. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются главе муниципального округа, первому заместителю главы, заместителям главы муниципального округа.

6.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов 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, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

6.3. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений в государственные органы подписываются первым заместителем главы муниципального округа, заместителями главы муниципального округа, в соответствии с должностными обязанностями.

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

7. Рассмотрение обращений в органах местного самоуправления и сроки их рассмотрения

7.1. Поступившие обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

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

7.3 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации.

7.4. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

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

7.6. Обращения, по поручению главы муниципального округа, первого заместителя, заместителей главы муниципального округа могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации муниципального округа (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному должностному лицу.

7.7. В случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам ведения муниципальных предприятий и учреждений, обращение направляется на рассмотрение в соответствующие муниципальные предприятия и организации. Сопроводительные письма к таким обращениям подписываются первым заместителем главы муниципального округа и заместителями главы муниципального округа.

7.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

7.9. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам администрации муниципального округа, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

7.10. Письма без фамилии и адреса для ответа, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело сотрудниками соответствующих структурных подразделений. Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело начальником отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

8. Продление срока рассмотрения обращений граждан

8.1. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.2. На основании служебной записки ответственного исполнителя первый заместитель главы муниципального округа, заместители главы муниципального округа принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения.

9. Требования к оформлению ответа

9.1. Ответы заявителям, в федеральные органы и органы государственной власти Московской области печатаются на бланках администрации муниципального округа. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. Направлять ответ на

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

9.2. Ответы на обращения граждан в администрации городского округа подписывают глава муниципального округа, первый заместитель главы муниципального округа, заместители главы муниципального округа, в соответствии с должностными обязанностями.

Ответы в федеральные органы или органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава или его заместители. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава муниципального округа. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации муниципального округа, ответ подписывается этим должностным лицом.

9.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при использовании Единого портала 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. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления 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 данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9.4. В ответах, направляемых в федеральные органы и органы государственной власти Московской области, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

9.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

9.6. Подлинники обращений граждан в федеральные органы и органы государственной власти Московской области возвращаются только при наличии на них штампа «подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

9.7. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

9.8. Ответ, оформленный в соответствии с требованиями настоящего регламента и зарегистрированный в отделе по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам администрации муниципального округа, отправляется заявителю, либо передаётся в МФЦ по реестру. Отправление ответов на обращения без регистрации в отделе по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам не допускается.

9.9. Копии ответа и обращения подшиваются в дело в отделе по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет начальник отдела по обращениям граждан и делопроизводству управления по общим вопросам администрации муниципального округа.

10. Постановка обращений на контроль

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

10.2. На особый контроль ставится исполнение поручений по рассмотрению обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан со сроком рассмотрения до 15 дней. Обращения, направленные на имя Президента Российской Федерации рассматриваются согласно Тематического классификатора обращений и запросов граждан, утвержденных Администрацией Президента Российской Федерации.

10.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава округа, его заместители.

10.4. В случае если в полученном ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется напоминание с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

10.5. Обращение может быть возвращено в рассматривавший его орган для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

10.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа осуществляет отдел по обращениям граждан и делопроизводству управление по общим вопросам администрации муниципального округа.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

11.3. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

11.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

11.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос,

поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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

12. Организация личного приема граждан

12.1. Прием граждан осуществляют глава муниципального округа, первый заместитель главы муниципального округа, заместители главы муниципального округа в соответствии с утверждённым графиком личного приёма граждан. График личного приема заблаговременно доводится до сведения населения, в том числе размещается на официальном сайте администрации муниципального округа <https://www.spadm.ru/feedback/new.php>

12.2. Запись на прием к главе муниципального округа, первому заместителю главы муниципального округа, заместителям главы муниципального округа, изучение и подготовку вопросов на личный приём осуществляет специалист управления по общим вопросам администрации муниципального округа. Приём осуществляется в служебных помещениях администрации муниципального округа.

12.3. Право на внеочередной личный приём в дни и часы, установленные для приёма граждан, имеют:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;

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

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

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и фамилия должностного лица, ведущего прием. 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.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, при записи на прием или в ходе приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12.5. Для рассмотрения вопросов, поставленных заявителем перед главой муниципального округа, при необходимости, на прием могут быть приглашены специалисты соответствующего подразделения администрации муниципального округа, муниципальных предприятий, организаций, учреждений.

12.6. Запись на повторный прием к главе муниципального округа, к первому заместителю главы муниципального округа, заместителям главы муниципального округа, осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом управления по общим вопросам администрации муниципального округа, исходя из содержания ответа с предыдущего приема.

12.7. В случае, если обстоятельства, изложенные во время личного приема, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан.

12.8. После завершения личного приема, согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приёма, специалист управления по общим вопросам оформляют рассылку документов непосредственным исполнителям.

12.9. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема осуществляют специалисты управления по общим вопросам администрации муниципального округа.

13. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан

13.1. Помещения, выделенные для осуществления рассмотрения обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы". СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

13.2. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехниккой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

13.3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

13.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами,

обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

14. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращении граждан

14.1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о государственной гражданской и муниципальной службе.

Приложение
к Регламенту
рассмотрения обращений граждан

Сведения

о местонахождении, почтовом адресе администрации муниципального округа
Серебряные Пруды Московской области и справочных телефонах

Администрация муниципального округа Серебряные Пруды Московской области
располагается по адресу:

Московская область, пгт. Серебряные Пруды, ул. Первомайская, д.11

Почтовый адрес :

142970 Московская область, пгт. Серебряные Пруды, ул. Первомайская, д.11

Номер справочного телефона по письменным обращениям:

(496 67) 321-41