



**МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЖУКОВСКИЙ**

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «31» 03 2025 г.

№ 509

«Об утверждении Регламента рассмотрения
обращений граждан в Администрации
городского округа Жуковский»

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с 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»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Жуковский (Приложение).

2. Обязать первого заместителя Главы и заместителей Главы городского округа Жуковский, руководителей органов и структурных подразделений Администрации довести до сведения своих работников настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Жуковский.

3. Признать утратившими силу:

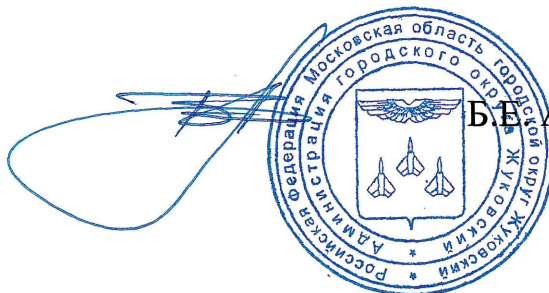
- пункт 1 Постановления Администрации городского округа Жуковский от 29.12.2017 № 2221 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации города Жуковский»;

- Постановление Администрации городского округа Жуковский от 25.04.2019 № 575 «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Жуковский».

4. Опубликовать настоящее постановление, разместив его в сетевом издании – на официальном сайте Администрации городского округа Жуковский www.zhukovskiy.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы городского округа Жуковский Дунаевич А. В.

Глава городского округа Жуковский



Б.Е. Аубакиров

Содержание

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЖУКОВСКИЙ	3
1. Общие положения	3
2. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте	4
3. Порядок информирования о рассмотрении обращений	4
4. Срок рассмотрения письменных обращений	5
5. Требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа	6
6. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений	6
7. Рассмотрение обращений	7
8. Прием и первичная обработка письменных обращений	7
9. Регистрация и аннотирование поступивших обращений	8
10. Направление обращения на рассмотрение по принадлежности	10
11. Рассмотрение обращений в органах и структурных подразделениях Администрации	11
12. Рассмотрение отдельных обращений, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа	12
13. Личный прием граждан и рассмотрение устных обращений в ходе личного приема	14
14. Постановка обращений граждан на контроль	16
15. Продление срока рассмотрения обращений	17
16. Оформление ответа на обращения граждан	17
17. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения	19
18. Контроль за рассмотрением обращений	20
19. Ответственность работников при рассмотрении обращений	20
20. Порядок обжалования	21
Приложение № 1	22
Приложение № 2	23
Приложение № 3	24
Приложение № 4	25
Приложение № 5	27
Приложение № 6	28

Приложение № 7	29
Приложение № 8	30
Приложение № 9	31
Приложение № 10	32
Приложение № 11	33
Приложение № 12	34

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЖУКОВСКИЙ

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан (далее - Регламент) в Администрации городского округа Жуковский Московской области (далее – Администрация) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, включая объединения граждан, и определяет порядок, сроки и последовательность действий, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

1.2. Рассмотрение обращений граждан 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»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 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»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Московской области от 10.07.2009 № 80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации»;
- Уставом городского округа Жуковский.

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

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой городского округа Жуковский (далее - Глава городского округа), первым заместителем Главы городского округа Жуковский, заместителями Главы городского округа Жуковский (далее - заместители Главы), руководителями и работниками органов и структурных подразделений Администрации городского округа (далее - работники).

1.5. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел по работе с обращениями граждан и организаций Административного управления Администрации (далее - Отдел).

2. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено законодательством Российской Федерации), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

2.2. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

2.3. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

2.4. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

2.5. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.6. Коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

3. Порядок информирования о рассмотрении обращений

3.1. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях Администрации, в том числе по телефону;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания

3.2. Сведения о местонахождении Администрации, ее почтовом адресе, контактных телефонах, об установленных для личного приема граждан днях и часах, телефонах для справок, указанные в приложении 1 к настоящему Регламенту, размещаются на:

- на официальном сайте Администрации городского округа Жуковский (<http://www.zhukovskiy.ru>);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан (на 1-ом этаже, около Отдела).

4. Срок рассмотрения письменных обращений

4.1. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

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

4.2. Глава городского округа Жуковский, первый заместитель Главы городского округа Жуковский и заместители Главы городского округа Жуковский (далее – руководители Администрации) вправе устанавливать сокращенные сроки по отдельным обращениям.

4.3. Срок рассмотрения письменного обращения, содержащего вопросы, для решения которых требуется дополнительная проверка (проработка), а также направление запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, может быть продлен на срок, не превышающий 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или областным органом власти, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать соответствующий орган власти о продлении срока рассмотрения обращения.

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

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. (Приложение № 2).

4.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере внутренних дел, рассматриваются в соответствии с частью 3.1 статьи 8, частью 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации».

5. Требования к письменному обращению и обращению в форме электронного документа

5.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления - Администрация, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

5.2. Обращение в форме электронного документа должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация, – либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.3. Ответ на обращение направляется гражданину тем же способом, каким было получено обращение (на почтовый, электронный адрес), если гражданином не указана иная форма получения документа (лично на руки).

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

6.1. 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».

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

6.3. Структурным подразделениям, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в информационно-

телекоммуникационную сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

6.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

7. Рассмотрение обращений

7.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений граждан;
- направление обращений на рассмотрение по принадлежности;
- 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.

8. Прием и первичная обработка письменных обращений

8.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, федеральных органов, областных органов, органов местного самоуправления, и иных организаций.

8.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по телеграфу, в ходе личных приемов, выездных приемов Администрации, во время «прямых эфиров» на радио и телевидении, по МСЭД, посредством заполнения формы «Интернет-приемная» на официальном сайте Администрации г.о.Жуковский www.zhukovskiy.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено законодательством Российской Федерации). Все обращения поступают в Отдел.

8.3. Работник (сотрудник) Отдела, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу)

письма;

- 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), конверт, в котором поступило обращение, прикрепляется на обратную сторону письма;
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации городского округа Жуковского нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Акт приобщается к поступившему обращению и хранится в Отделе (Приложение № 3).

8.4. Работник, ответственный за прием документов, получив обращение, 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.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю и действует в соответствии с памяткой о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступающей в Администрацию (Приложение № 4).

8.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Отделе.

По просьбе обратившегося гражданина на копии (втором экземпляре) документа делается отметка с указанием даты приема обращения и подписью лица, его принявшего.

8.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы, первого заместителя Главы и заместителей Главы городского округа Жуковский, вскрываются начальником Отдела. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, оно регистрируется в Отделе в установленном порядке.

8.7. Прием от граждан обращений в форме электронных документов осуществляется посредством заполнения формы «Интернет-приемная» на официальном сайте Администрации г.о.Жуковский www.zhukovskiy.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

8.8. Обращения, поступившие по факсу и в форме электронного документа, принимаются и регистрируются в Отделе.

9. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

9.1. Поступившие в Отдел письма, отнесенные к компетенции

Администрации, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в программе «МСЭД».

9.2. Обращение с сопроводительными письмами органов государственной власти, поступившие в Администрацию по межведомственной системе электронного документооборота, регистрируются непосредственно в программе МСЭД.

9.3. Работник Отдела обращений граждан, ответственный за регистрацию обращений:

- проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп Отдела с указанием присвоенного обращению номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп проставляется в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- производит сканирование всех обращений, поступивших на бумажных носителях;

- в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес его 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; коллективным также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов);

- отмечает тип доставки обращения (почта, нарочным, телеграмма, электронный документ и др.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из аппарата Правительства Московской области, Министерства жилищно-коммунального хозяйства, Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации и т.д.), проставляют дату и номер сопроводительного письма;

- проверяют обращение на повторность, сверяют с 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;

- прочитывают обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

- заполняют тематику в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, составляют и вносят аннотацию обращения (аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции);

9.4. Результатом выполнения действия по регистрации и аннотированию обращений являются регистрация обращения в МСЭД и направление его на рассмотрение Главе городского округа Жуковский (или исполняющему его

обязанности), первому заместителю Главы, заместителям Главы для дальнейшего рассмотрения по принадлежности.

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

9.6. Не подлежат регистрации:

- поздравительные письма и телеграммы, открытки, пригласительные билеты;
- формы статистической и финансовой отчетности;
- бухгалтерские документы (бухгалтерская отчетность, счета, счета-фактуры, акты сверки взаиморасчетов, акты приемки-передачи основных средств, товарные накладные);
- сопроводительные исходящие письма к договорам/соглашениям, бухгалтерским документам, не содержащие просьб или решений по документу;
- анкеты (резюме), направляемые гражданами в целях трудоустройства;
- обзоры печати, книги, газеты, журналы, рекламные материалы, прейскуранты, каталоги, техническая литература, тематические и специальные сборники, плакаты, проспекты;
- конкурсная документация, коммерческие предложения;
- письма о спонсорской, финансовой помощи;
- письма рекламного содержания.

10. Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

10.1. Решение о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности принимается Главой городского округа Жуковский (или исполняющим его обязанности), первым заместителем Главы, заместителями Главы в пределах своей компетенции, исходя исключительно из содержания обращения, с учетом следующих особенностей:

- в случае, если вопрос, поставленный гражданином, не находится в компетенции Администрации городского округа, такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется на рассмотрение (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) в государственный орган, государственное учреждение или другое муниципальное образование, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (приложения 6 и 7 к настоящему Регламенту). Гражданину направляется уведомление о направлении обращения на рассмотрение по компетенции согласно приложению 5 к настоящему Регламенту по указанному в обращении почтовому адресу или адресу электронной почты;

- обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом как письменные обращения.

10.2. Обращения, по которым имеются поручения председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, запросы сенаторов и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные Губернатору Московской области или членам Правительства Московской области, обращения, по которым имеются поручения Губернатора Московской области и Первого Вице-губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области, заведующего секретариатом Губернатора Московской области, Главного федерального инспектора по Московской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, начальника Управления по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Московской области, направляются Главе городского округа или исполняющему его обязанности уполномоченному лицу.

10.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц Администрации, обращения направляются должностным лицам в соответствии с компетенцией.

10.4. В случае, если поступившее обращение взято на контроль федеральными органами государственной власти, депутатами Государственной Думы и т.п., одновременно дается поручение сотруднику Администрации проинформировать о результатах рассмотрения орган, взявший обращение на контроль, Правительство Московской области и заявителя.

10.5. Передача обращений граждан на рассмотрение в органы Администрации осуществляются через МСЭД.

11. Рассмотрение обращений в органах и структурных подразделениях Администрации

11.1. Поступившие в органы и структурные подразделения Администрации письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

11.2. Исполнение поручений Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, (запросов) депутатов Московской областной Думы о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок.

11.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц Администрации, и конкретный исполнитель в поручении не указан, ответственным за исполнение считается должностное лицо, указанное первым. На ответственного исполнителя возлагается обязанность обобщения информации, полученной от соисполнителей, и координации их работы при рассмотрении обращения, при необходимости приглашения соисполнителей для обсуждения вопроса.

Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный первым. Соисполнители, не

позднее 7 дней до истечения срока исполнения, обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Ответственный исполнитель несет ответственность за полноту и достоверность информации, используемой при подготовке ответа заявителю, за качество оформления ответа. Соисполнители несут ответственность за полноту и достоверность предоставленной информации в установленные сроки.

11.4. Обращения граждан, независимо от формы их поступления, могут рассматриваться непосредственно в органах и структурных подразделениях Администрации (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

11.5. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- имеет право пригласить заявителя для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения дополнительные материалы, и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления.

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

11.7. Результатом рассмотрения обращений в органах и структурных подразделениях Администрации является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений, и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов, и ответа заявителям.

12. Рассмотрение отдельных обращений, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа

12.1. 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, и их должностным лицам в соответствии с его компетенцией.

12.2. Письменные обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, не рассматриваются и остаются без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом. (Приложение № 8)

12.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. (Приложение № 9).

12.4. 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.

12.5. 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, 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (Приложение № 10).

12.6. 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 (Приложение №11).

12.7. 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 Администрацию или соответствующему должностному лицу.

12.8. 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.

12.9. 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 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

12.10. Обращения с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги рассматриваются в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба, поступившая на рассмотрение в уполномоченный орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, многофункциональным центром, привлекаемой организацией, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника, привлекаемой организации, ее работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

12.11. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

12.12. Не рассматриваются обращения по существу, если от гражданина поступило письменное заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

13. Личный прием граждан и рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

13.1. Личный прием граждан ведут Глава городского округа, первый заместитель Главы и заместители Главы городского округа Жуковский. Ответственность за организацию личного приема несут работники Администрации, назначенные ответственными за проведение личных приемов распоряжением Администрации городского округа Жуковский.

13.2. График приема граждан составляется ежегодно начальником Управления по взаимодействию с общественно-политическими организациями и организационным вопросам, согласуется с Главой городского округа, первым заместителем Главы и заместителями Главы городского округа, и утверждается распоряжением Администрации городского округа Жуковский. График приема граждан заблаговременно доводится до сведения населения (размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, публикуется в СМИ и вывешивается на информационном стенде на 1-ом этаже около Отдела).

Замена должностных лиц, заявленных в графике приема граждан, проводится по согласованию с Главой городского округа.

13.3. Предварительную запись на личный прием к руководителям Администрации осуществляют ответственные за проведение личных приемов. Предварительная запись производится в понедельник-четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.15, по пятницам - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

Предварительная запись производится с учетом количества человек, записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

13.4. Прием граждан в общественной приемной исполнительных органов власти Московской области и органов местного самоуправления городского округа Жуковский, в том числе в режиме видеосвязи, ведут уполномоченные лица Администрации совместно с уполномоченными лицами исполнительных органов Московской области.

Организацию личного приема граждан в общественной приемной осуществляет отдел по взаимодействию с общественно-политическими организациями и организационным вопросам Администрации.

13.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

13.5.1. Личный прием граждан иностранных государств проводится с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о государственной тайне.

13.6. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

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

13.7. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.

13.8. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных вопросов.

13.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 12). 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, подтвержденная подписью заявителя: «Ответ получен. Подпись _____. Дата.». После завершения личного приема карточка личного приема регистрируется в МСЭД. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.10. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

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

13.12. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации городского округа, при записи на прием или в ходе приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

13.13. По окончании личного приема руководитель Администрации доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено по существу вопроса.

13.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

13.15. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

14. Постановка обращений граждан на контроль

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

14.2. В обязательном порядке осуществляется контроль поручения 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 первого Вице-губернатора Московской области - Председателя Правительства Московской области, Вице-губернатора Московской области - руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Вице-губернаторов Московской области - министров Московской области, Председателя Московской областной Думы, председателя Совета депутатов городского округа Жуковский Московской области,

Прокуратуры Московской области и г. Жуковский о рассмотрении обращений.

14.3. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней. Установленный срок может быть продлен по решению Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области - Председателя Правительства Московской области, Вице-губернатора Московской области - руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Вице-губернаторов Московской области - министров Московской области

14.4. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава городского округа, первый заместитель Главы и заместители Главы городского округа Жуковский.

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

15. Продление срока рассмотрения обращений

15.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней.

15.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее чем за три дня до истечения срока готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения на имя давшего поручение Главы городского округа. В противном случае срок рассмотрения обращения считается неисполненным.

15.3. Изменение срока рассмотрения обращения производится лицом, установившим этот срок. О дате изменения срока рассмотрения обращения сообщается заявителю письменно.

15.4. Если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Московской области либо федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с тем органом, который установил срок исполнения обращения.

16. Оформление ответа на обращения граждан

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

16.2. Ответы на обращения, подготовленные по поручению Губернатора Московской области, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора

Московской области, Вице-губернатора Московской области - руководителя Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, Главного федерального инспектора по Московской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, руководителей министерств и ведомств Московской области, парламентским и депутатским запросам о рассмотрении обращений подписываются Главой городского округа (или должностным лицом исполняющим его обязанности) или должностным лицом, которому адресовано поручение или направлен запрос.

16.3 Ответы, подготовленные по поручениям других вышестоящих государственных органов и организаций, подписывают руководители Администрации в пределах своих полномочий.

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

16.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

16.6. В случае, если в письменном обращении, поступившем в органы местного самоуправления, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес данного официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

16.7. В ответе в вышестоящую организацию должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому из заявителей дан ответ.

16.8. Ответы на обращения оформляются на бланках Главы городского округа и Администрации городского округа установленной формы в соответствии с Регламентом Администрации. В левом нижнем углу бланка обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя и номер телефона.

16.9. В случае, если в ответе на обращение указывается срок окончательного разрешения вопроса, такое обращение ставится на дополнительный контроль до завершения исполнения поручения по обращению.

16.10. Перед направлением на подписание должностному лицу исполнитель проверяет правильность оформления ответа по обращению или запросу (адресация, приложение дополнительных материалов, при необходимости, наличие необходимых

виз).

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

Оформленные ненадлежащим образом и содержащие грамматические ошибки ответы также возвращаются исполнителю на доработку, повторное согласование и подписание.

16.12. Сотрудники отдела обращений граждан осуществляют контроль за правильностью оформления ответа, в том числе в МСЭД:

- ответы в вышестоящие органы на поручения или запросы прикрепляются в МСЭД и направляются на подписание руководителям Администрации только в электронном виде (ответ не сканируется);

- ответы гражданам прикрепляются в МСЭД в электронном виде.

Подписанный экземпляр ответа на бумажном носителе хранится в отделе по обращению граждан и организаций.

16.13. После регистрации в МСЭД ответ на бумажном носителе направляется гражданину по указанному в обращении почтовому адресу и заносится в реестр.

Ответы по обращениям граждан, поступившим в форме электронного документа, направляют сотрудники отдела обращений граждан через (МСЭД).

16.14. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел Администрации городского округа.

17. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

17.1. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений осуществляют сотрудники отдела обращений граждан. Справки предоставляются гражданам при обращении по справочным телефонам отдела или при личном обращении в Администрацию.

17.2. Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

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

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- об организации личного приема граждан в Администрации городского округа.

17.3. Телефонные звонки принимаются в понедельник-четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.15, по пятницам - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

17.4. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник отдела обращений граждан:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется с указанием фамилии, имени и отчества;

- предлагает гражданину представиться;

- выслушивает и уточняет суть вопросов;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответы на поставленные вопросы;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос: предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенный день и время, к указанному сроку сотрудник отдела обращений подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос, либо сообщает гражданину номер телефона органа Администрации, по которому он может получить информацию на данном вопросу.

17.5. Во время разговора сотрудник отдела обращений граждан, предоставляющий информацию, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

18. Контроль за рассмотрением обращений

18.1. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений сотрудниками Администрации осуществляется руководителями органов Администрации.

18.2. Сотрудник отдела обращений граждан, ответственный за соблюдение исполнительской дисциплины (контроль), еженедельно осуществляют рассылку в органы Администрации предварительных напоминаний со сроками исполнения обращений и еженедельно готовит отчет по исполнительской дисциплине для оперативного совещания.

19. Ответственность работников при рассмотрении обращений

19.1. Сотрудники Администрации несут ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области. Ответственность сотрудников закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях.

19.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан используются в служебных целях сотрудниками Администрации городского округа. 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.

19.3. При временном отсутствии (отпуск, командировка, болезнь и др.) сотрудник Администрации обязан передать все находящиеся у него на исполнении письменные обращения, а также перенаправить находящиеся у него на рассмотрении в МСЭД электронные документы руководителю органа или другому сотруднику органа по его поручению. При переводе на другую работу или освобождение от замещаемой должности сотрудник органа Администрации (исполнитель) обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения своему непосредственному руководителю.

20. Порядок обжалования

20.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению его обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сведения

о местонахождении, почтовом адресе Администрации городского округа Жуковский, общественной приемной исполнительных органов Московской области в городском округе Жуковский, адресе сайта и справочных телефонах

Администрации городского округа Жуковский, располагается по адресу: Московская область, г.о. Жуковский, ул. Фрунзе, д. 23.

Почтовый адрес Администрации городского округа Жуковский: ул. Фрунзе, д.23, г.о. Жуковский, Московская область, 140181.

Отдел обращений граждан располагается в здании Администрации по адресу: Московская область, г.о. Жуковский, ул. Фрунзе, д. 23, кабинет 1.3.

Общественная приемная исполнительных органов Московской области в городском округе Жуковский располагается в здании Администрации по адресу: Московская область, г.о. Жуковский, ул. Фрунзе, д. 23.

Справочные телефоны по письменным обращениям граждан:
(495) 556-19-09 (доб. 11-11, 13-51), (498) 484-46-10 (доб. 11-55).

Справочная информация по вопросу личного приема граждан должностными лицами Администрации городского округа Жуковский размещена на сайте информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационном стенде на 1-ом этаже около Отдела).

Адрес сайта в сети Интернет: <http://www.zhukovskiy.ru>.

Прием граждан в Администрации городского округа Жуковский осуществляется в понедельник-четверг с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.15, по пятницам - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

ОБРАЗЕЦ

**Форма ответа
заявителю при поступлении обращения,
в котором обжалуется судебное решение**

Бланк Администрации
городского округа Жуковский Московской области

Номер, дата

Ф.И.О. гражданина

Адрес

(почтовый, электронной почты)

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

На Ваше обращение сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона РФ от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Поэтому никто не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей.

В связи с этим, в соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» присланное Вами обращение возвращаем.

В случае несогласия с судебным решением Вы вправе обжаловать его в вышестоящий суд.

Приложение: на _____ листах.

Должность

И.О. Фамилия

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

ОБРАЗЕЦ

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в Администрацию городского округа Жуковский поступила
(число, месяц, год)
корреспонденция, в которой обнаружена недостача документов, перечисленных
автором письма в описи на ценные бумаги.

Члены комиссии: (подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

ИНСТРУКЦИЯ

о мерах безопасности при приеме и регистрации корреспонденции, поступившей в Администрацию городского округа Жуковский

1. Основные признаки почтовых отправлений, опасных для жизни и здоровья людей:

1.1. Химические, взрывоопасные, сильнодействующие, едкие и ядовитые вещества, а также биологические агенты могут пересылаться в почтовых отправлениях:

- в виде сыпучих сухих веществ;
- в виде различных предметов-носителей;
- посредством пропитки бумажных вложений с разной структурой бумаги, почтовых марок и служебных наклеек;
- в виде металлических предметов, проводов, а также вложений по форме и размерам, напоминающим спичку, небольшой цилиндр или диск, которые могут являться элементами взрывного устройства.

1.2. Характерными внешними признаками почтовых отправлений, содержащих постороннее вложение, которое может представлять потенциальную опасность для жизни или здоровья людей, являются:

- неравномерная толщина письма (вес и форма взрывчатого (воспламеняющегося) вещества могут сделать конверт или упаковку неравномерно заполненными, сместив основной вес (центр тяжести) на одну сторону);
- наличие необычного запаха, исходящего от отправления;
- наличие в отправлениях сыпучих веществ;
- наличие на упаковке отправления жировых наслоений (пятен) или проколов;
- использование самодельных упаковок для почтовых отправлений, позволяющих злоумышленнику компактно разместить и надежно спрятать элементы взрывного устройства;
- наличие каких-либо звуков внутри почтового отправления (тиканье, свист, шипение, жужжание);
- почтовая марка, оттиск календарного штемпеля на конверте не соответствуют названию государства в обратном адресе;
- надписи на почтовых отправлениях, если они носят угрожающий характер или выполнены печатными буквами от руки, на наклейках или из вырезанных букв.

2. Порядок действий при обнаружении подозрительного почтового отправления:

2.1. Вся корреспонденция вскрывается после осмотра, над столом, предварительно удалив с его поверхности лишние предметы.

2.2. Работнику ответственному за прием документов в случае обнаружения подозрительного почтового отправления необходимо:

- конверт не вскрывать;

- выключить принудительную вентиляцию помещения, где было обнаружено подозрительное почтовое отправление, закрыть окна, фрамуги, двери;
- прекратить доступ в помещение других сотрудников;
- не покидая помещения, немедленно доложить об обнаружении подозрительного почтового отправления непосредственному начальнику отдела, заместителю Главы, курирующему вопросы безопасности;
- изъять подозрительное почтовое отправление, поместить в полиэтиленовый пакет, завязать его подручным материалом и до прибытия специалистов оставить в закрытом помещении, где оно было обнаружено. В случае вскрытия емкости (мешок, контейнер, пакет, конверт), в котором визуально определяются следы сыпучего вещества, изъятию подлежат все почтовые отправления, пересылавшиеся в данной емкости, сама емкость, а также предметы, бывшие в непосредственном соприкосновении с ней (ножницы, ручки);
- тщательно вымыть руки (моющим средством).

Работникам, соприкасавшимся с подозрительным почтовым отправлением, прием пищи, воды и курение до приезда и соответствующих указаний специалистов МЧС России запрещается;

- при появлении любого недомогания или симптомов заболевания немедленно обратиться за медицинской помощью;

- по прибытии специалистов МЧС России передать упакованное подозрительное почтовое отправление для исследования под расписку, в которой указываются дата, время, должность и фамилия лица, принявшего подозрительное почтовое отправление.

2.3. Руководителю отдела служебной корреспонденции после получения информации от работника необходимо:

- принять меры к ограничению доступа сотрудников в помещение, где обнаружен (вскрыт) подозрительный конверт;

- сообщить о происшествии начальнику управления по гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям;

- составить пофамильный список лиц, контактировавших с письмом. Обеспечить их нахождение на рабочем месте, ограничив их контакт с другими сотрудниками;

- после прибытия специалистов МЧС России обеспечить неукоснительное выполнение всех предложенных ими противоэпидемиологических и профилактических мероприятий.

ОБРАЗЕЦ

**Уведомление гражданину о направлении его обращения
на рассмотрение**

Бланк Администрации
городского округа Жуковский Московской области

Номер, дата

Ф.И.О. гражданина

Адрес

(почтовый, электронной почты)

Уведомление

Ваше обращение направлено на рассмотрение в _____

(наименование государственного органа, органа местного самоуправления и др.)

Должность

И.О. Фамилия

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

ОБРАЗЕЦ

Сопроводительное письмо

Бланк Администрации
городского округа Жуковский Московской области

Номер, дата

Наименование государственного органа,
органа местного самоуправления

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

Должность

И.О. Фамилия

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

ОБРАЗЕЦ

Сопроводительное письмо

Бланк Администрации
городского округа Жуковский Московской области

КОНТРОЛЬ

Номер, дата

Наименование государственного органа,
органа местного самоуправления

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

О результатах рассмотрения просим проинформировать Администрацию городского округа Жуковский и заявителя.

Должность

И.О. Фамилия

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

ОБРАЗЕЦ

**Форма
уведомления заявителю при поступлении
некорректного по содержанию обращения**

Бланк Администрации
городского округа Жуковский Московской области

Номер, дата

Ф.И.О. гражданина

Адрес

(почтовый, электронной почты)

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение является некорректным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение рассмотрению не подлежит.

Также сообщаем, что в случае поступления обращений подобного содержания, может быть принято решение о прекращении переписки с Вами.

Должность

И.О. Фамилия

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

ОБРАЗЕЦ

**Форма
уведомления заявителю при поступлении обращения,
текст, которого не поддается прочтению**

Бланк Администрации
городского округа Жуковский Московской области

Номер, дата

Ф.И.О. гражданина

Адрес

(почтовый, электронной почты)

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрению не подлежит.

Должность

И.О. Фамилия

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

ОБРАЗЕЦ

**Форма
уведомления заявителю при поступлении повторного обращения**

Бланк Администрации
городского округа Жуковский Московской области

Номер, дата

Ф.И.О. гражданина

Адрес

(почтовый, электронной почты)

Уважаемый(ая) _____!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос(ы), на который(е) Вам неоднократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Должность

И.О. Фамилия

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

ОБРАЗЕЦ

**Форма
уведомления заявителю при поступлении обращения,
содержащего государственную или иную охраняемую
федеральным законом тайну**

Бланк Администрации
городского округа Жуковский Московской области

Номер, дата

Ф.И.О. гражданина

Адрес

(почтовый, электронной почты)

Уважаемый(ая) _____!

(имя, отчество)

В связи с тем, что ответ по существу поставленного в Вашем обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответ на обращение не дается.

Должность

И.О. Фамилия

Ф.И.О. исполнителя
номер телефона

ОБРАЗЕЦ

**КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**
№ _____ от _____

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

Заявитель:

Адрес:

Содержание:

Тематика:

Дата приема:

Прием проводит:

Резолюция: _____

(подпись)