



**Г Л А В А**  
**городского округа Лотошино Московской области**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10.03.2022 № 240  
рп. Лотошино

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Лотошино

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Законом Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Уставом городского округа Лотошино,

**п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Лотошино (прилагается).
2. Муниципальным служащим и лицам, замещающим должности, не отнесенные к должностям муниципальной службы, принять к руководству и исполнению вышеназванный Регламент.
3. Признать утратившим силу постановление Главы Лотошинского муниципального района Московской области от 06.08.2014 № 562 «Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Лотошинского муниципального района».
4. Разместить настоящий Регламент на официальном сайте администрации городского округа Лотошино.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации городского округа Лотошино Куликова А.Г.

Глава городского округа Лотошино  
**ВЕРНО**

Е.Л. Долгасова

Разослано: заместителям главы администрации, общему отделу, юридическому отделу, прокурору Лотошинского района, в дело

Утвержден  
Постановлением Главы  
городского округа Лотошино  
от 10.03.2022 № 240

РЕГЛАМЕНТ  
рассмотрения обращений граждан в  
администрации городского округа Лотошино

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Лотошино (далее - Администрация) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – обращение) в структурных подразделениях администрации городского округа Лотошино (далее – подразделения) и определяет сроки последовательности действий при рассмотрении обращений.

2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:  
Конституцией Российской Федерации;

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан»;

Распоряжением Администрации Губернатора Московской области от 27.12.2018 № 690-РАГ «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области»;

Уставом городского округа Лотошино Московской области, утвержденным Решением Совета депутатов городского округа Лотошино Московской области от 04.03.2021 № 217/20.

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

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

II. Информирование о рассмотрении обращений

5. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:  
непосредственно в подразделениях, в том числе по телефону;  
посредством размещения на официальном сайте администрации городского округа Лотошино ([www.лотошинье.рф](http://www.лотошинье.рф));  
опубликования в средствах массовой информации.

6. Сведения о местонахождении Администрации, её почтовом адресе, адресе электронной почты для приема обращений в форме электронного документа, контактных телефонах, телефонах для справок, указанные в приложении 1 к настоящему Регламенту, размещаются на:

официальном сайте Администрации ([www.лотошинье.рф](http://www.лотошинье.рф)),  
информационном стенде в месте приема письменных обращений.

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

официальном сайте Администрации ([www.лотошинье.рф](http://www.лотошинье.рф));  
информационном стенде в холле центрального входа в здании Администрации.

### III. Сроки рассмотрения обращений

8. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в общем отделе администрации городского округа Лотошино (далее – Общий отдел) в межведомственной системе электронного документооборота (далее – МСЭД), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

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

10. Руководителем подразделения, принявшим решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, а в случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот федеральный орган о продлении срока рассмотрения обращения.

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

12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода на русский язык, но не более чем на 30 дней.

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

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

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в соответствии с частью 3 статьи 8, частью 1<sup>1</sup> статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

#### IV. Личный прием граждан в администрации городского округа Лотошино

16. Личный прием граждан в администрации городского округа Лотошино, проводят: глава городского округа Лотошино, заместители главы администрации городского округа Лотошино, уполномоченные на то должностные лица в пределах своих полномочий (далее - Должностное лицо администрации).

17. Прием граждан в общественных приемных государственных органов, ведут Должностные лица администрации.

18. Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет Должностное лицо администрации и назначенные им для этого уполномоченное лицо структурных подразделений Администрации (далее - Уполномоченное лицо).

19. Должностные лица администрации ведут личный прием граждан в соответствии с графиком на текущий год.

20. График личного приема Должностными лицами администрации составляется ежегодно.

21. Информация об установленном графике и месте приема граждан в Администрации размещается на официальном сайте Администрации, а также в холле центрального входа в здании Администрации на информационном стенде.

22. Запись на личный прием к Должностному лицу администрации производится Уполномоченным лицом и осуществляется ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной с 8.00 до 15.45 и в предпраздничный день с 8.00 до 15.45.

23. Личный прием граждан Должностными лицами Администрации производится с учетом числа записавшихся на прием из расчета, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

24. В ходе личного приема граждан Должностными лицами администрации или Уполномоченным лицом может проводиться аудиопроотолирование. Иная видео- и аудиозапись допускается по согласованию с Должностным лицом Администрации и гражданами.

25. Должностное лицо администрации и Уполномоченное лицо в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

#### V. Рассмотрение устных обращений в ходе личного приема

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

28. Должностное лицо администрации или Уполномоченное лицо приглашает прибывшего гражданина на личный прием.

На граждан, пришедших на личный прием, Должностным лицом администрации или Уполномоченным лицом оформляется карточка личного приема на бумажном носителе (приложение № 2 к настоящему Регламенту), в которой фиксируется краткая аннотация обращения.

29. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение, также подать письменное заявление.

30. В ходе приема гражданин получает консультацию, разъяснения о порядке разрешения его вопроса. Во время личного приема Должностное лицо администрации вправе рекомендовать гражданину при необходимости записаться на прием к другому Должностному лицу администрации, в орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение его вопроса.

В случае направления гражданина к другому Должностному лицу администрации, Уполномоченное лицо, ведущее прием, оказывают помощь в записи его на прием к этому Должностному лицу.

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

32. По окончании личного приема Должностное лицо администрации доводит до сведения гражданина принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет где, кем и в каком порядке его обращение будет рассмотрено по существу. Результаты приема фиксируются в карточке личного приема (приложение № 2 к настоящему Регламенту).

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

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

34. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан» от 02.05.2006 № 59-ФЗ .

35. После завершения личного приема для оформления письменного ответа Уполномоченным лицом осуществляется рассылка исполнителям (в том числе с использованием внутреннего документооборота МСЭД) поручения, зафиксированного в карточке личного приема.

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

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

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

ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий; инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

инвалиды I и II групп и (или) их законные представители;

лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

38. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет у Должностного лица администрации или у Уполномоченного лица в администрации городского округа Лотошино.

## VI. Рассмотрение письменных обращений. Прием и первичная обработка письменных обращений

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

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

41. Обращения граждан, направленные по почте, поступившие по телеграфу, по электронной почте Администрации (loto@mosreg.ru), а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Общий отдел.

42. Сотрудник Общего отдела:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (по другому адресу) письма;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

прикладывает поверх письма копии поступивших документов, содержащих персональные данные (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и иные приложенные гражданином к письму документы);

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

в случае отсутствия в конверте письма составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации городского округа Лотошино 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 обнаруживает документы, не упомянутые авторами в

описях на ценные письма. Указанный акт передается в Общий отдел, сканируется и прикрепляется к тексту поступившего обращения в МСЭД.

43. Если при приеме документы и обращения вызывают сомнения по весу, размеру, форме, заклеены липкой лентой, имеют странный запах, цвет, в конверте прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сотрудник Общего отдела, не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику Общего отдела.

44. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в общем отделе Администрации городского округа Лотошино в кабинете № 12. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием фамилии, имени, отчества обратившегося, даты приема обращения, а также даты, указанной в тексте обращения, количества принятых документов и листов приложений в них, сообщается телефон для справок по рассмотрению обращения.

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

46. После первичной обработки в Общем отделе поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают на регистрацию.

47. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

главы городского округа Лотошино;

заместителей главы администрации городского округа Лотошино;

сотрудников администрации городского округа Лотошино передаются адресатам невскрытыми.

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

## VII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

48. Обращения регистрируются в МСЭД в течение 3 дней с момента поступления в Общий отдел.

49. Сотрудники Общего отдела при регистрации и аннотации обращений:

производят сканирование всех обращений на бумажных носителях;

в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес и (или) адрес электронной почты (если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первый автор, в адрес которого будет направлен ответ, такое обращение считается коллективным; коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов);

отмечают тип доставки (письмо, телеграмма, личная встреча главы городского округа Лотошино, электронная почта, МЭДО, иные каналы поступления);

если письмо переадресовано, то указывают, откуда оно поступило (государственный орган, федеральный орган, орган местного самоуправления и т.п.), проставляют дату и номер сопроводительного письма;

проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской (повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления гражданином первого обращения истек срок рассмотрения либо заявитель не удовлетворен полученным ответом);

прочитывают обращение, определяют тематику, выявляют поставленные заявителем вопросы;

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

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

51. При регистрации письму присваивается порядковый номер общей регистрации и индекса тематического классификатора.

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

### VIII. Направление обращения на рассмотрение

53. Сотрудники Общего отдела после регистрации направляют обращение на рассмотрение главе городского округа или заместителям Главы администрации городского округа Лотошино для получения резолюции. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из его содержания независимо от того, на чье имя оно адресовано, с учетом следующих особенностей:

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

в случае, если гражданин ранее обращался в администрацию городского округа Лотошино и не удовлетворен принятым решением, или обжалует действия администрации городского округа Лотошино, обращение направляется на рассмотрение главе городского округа Лотошино;

в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы и ответ на данное обращение не предоставляется возможным дать по существу; и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запросы сенаторов (членов Совета Федерации) Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, поручения Губернатора Московской области, направляются главе городского округа Лотошино;

запросы депутатов городского округа Лотошино направляются главе городского округа Лотошино;



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

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

гражданам, обратившимся с просьбой о личном приеме руководителями администрации городского округа Лотошино, направляются ответы с информацией о графике приема граждан в администрации городского округа Лотошино;

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

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

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

54. Сопроводительные письма к обращениям на бумажных носителях, направляемые в федеральные органы, органы государственной власти иных субъектов Российской Федерации, в том числе с отметкой о контроле, подписываются главой городского округа Лотошино или уполномоченными заместителями главы администрации городского округа Лотошино. Уведомление гражданину, направившему обращение, подписывает исполнитель.

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

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

56. Передача обращений в структурные подразделения администрации городского округа Лотошино, государственные органы, областные органы осуществляется через МСЭД.

#### IX. Рассмотрение обращений в подразделениях

57. В Администрации городского округа Лотошино обращения рассматриваются главой городского округа Лотошино, заместителями главы администрации городского округа Лотошино, начальниками отделов администрации городского округа Лотошино (в том числе с выездом на место).

58. Рассмотрение обращения осуществляется в соответствии с поручением, изложенным в резолюции главы администрации городского округа Лотошино или заместителей.

59. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и,

при необходимости, сроки исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

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

62. Уполномоченное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с разъяснением автору обращения в доступной форме возможности (либо невозможности с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного вопроса;

имеет право пригласить гражданина для личной беседы;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, государственных учреждениях Московской области, областных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

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

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

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

65. 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.

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

67. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» размещен на официальном сайте администрации городского округа Лотошино или официальном сайте

соответствующего органа 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.

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

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

#### Х. Рассмотрение отдельных обращений

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

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

72. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение администрации городского округа Лотошино или одну и ту же муниципальную организацию, компетентную решать данный вопрос, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

73. 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.

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

75. 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.

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

#### XI. Постановка исполнения обращений на контроль

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

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

79. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава городского округа Лотошино или заместители главы Администрации городского округа Лотошино.

80. Общий отдел фиксирует контрольные сроки по рассмотрению обращений в МСЭД.

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

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

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

84. Общий отдел осуществляет контроль за окончательными сроками рассмотрения обращения, а также снятие обращения по завершению его рассмотрения с контроля в МСЭД.

#### XII. Оформление ответов на обращения

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

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

87. Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Губернатора Московской области подписываются главой городского округа Лотошино или заместителями главы Администрации городского округа Лотошино.

88. 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.

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

90. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации городского округа Лотошино, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении. При этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

92. Ответы на обращения оформляются на бланках Администрации городского округа Лотошино.

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

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

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

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

97. Отправка ответов без регистрации не допускается.

98. Ответ на обращение направляется либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного

документа; либо в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

100. На копии ответа на обращение, доставленное нарочным или присланное по почте, начальник Общего отдела или сотрудник Общего отдела делает надпись "в дело", проставляет дату, заверяет личной подписью.

101. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляет сотрудник Общего отдела в соответствии с номенклатурой дел администрации городского округа Лотошино.

### XIII. Предоставление гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений

102. Гражданам предоставляется справочная информация при обращении по справочным телефонам администрации городского округа Лотошино или при личном обращении в администрацию городского округа Лотошино непосредственно заявителю или его законному представителю.

103. Общий отдел предоставляет справочную информацию о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции; об организации личного приема граждан в администрации городского округа Лотошино.

104. Сотрудники структурных подразделений администрации городского округа Лотошино, которым направлено обращение на рассмотрение, предоставляют заявителю справочную информацию о ходе рассмотрения обращения, о продлении сроков рассмотрения, о результатах рассмотрения обращения.

105. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 8.00 до 12.00.

106. При ответе на входящий телефонный звонок сотрудник Общего отдела: называет наименование органа, в который позвонил гражданин; предлагает гражданину представиться; выслушивает и уточняет суть вопросов; вежливо, корректно и лаконично дает ответы на поставленные вопросы; при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенные день и время, к указанному сроку сотрудник администрации городского округа Лотошино подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

### XIV. Контроль за рассмотрением обращений

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

108. Общий отдел рассылает в структурные подразделения перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений согласно приложению 6 к настоящему Регламенту.

## XV. Ответственность сотрудников администрации городского округа Лотошино при рассмотрении обращений

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

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

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

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

## XV. Порядок обжалования

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

Приложение 1  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в администрации  
городского округа Лотошино

**СВЕДЕНИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ, АДРЕСЕ  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ АДМИНИСТРАЦИИ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЛОТОШИНО**

Администрация городского округа Лотошино располагается по адресу:  
143800, Московская область, городской округ Лотошино, рп. Лотошино,  
ул. Центральная, д. 18.

Почтовый адрес администрации городского округа Лотошино:  
143800, Московская область, городской округ Лотошино, рп. Лотошино,  
ул. Центральная, д. 18.

Адрес электронной почты администрации городского округа Лотошино:  
loto@mosreg.ru.

Номера справочных телефонов по обращениям граждан:  
8(49628) 7-15-15, 8(49628) 7-19-03.



Приложение 2  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в администрации  
городского округа Лотошино

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ КЛП \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Срок исполнения:

Заявитель:

Адрес:

Содержание:

Тематика:

Дата приема:

Прием проводит:

Резолюция:

---

---

---

(подпись)

Приложение 3  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в администрации  
городского округа Лотошино



**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**городского округа Лотошино Московской области**

143800, Московская область,  
городской округ Лотошино  
рп. Лотошино, ул. Центральная, д. 18

тел. 8 (49628) 7-15-15  
E-mail: loto@mosreg.ru

---

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_

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

О результатах рассмотрения просим проинформировать администрацию городского округа Лотошино (фраза пишется в случаях, когда окончательный ответ заявителю будет давать администрация).

Должность

Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя

Тел.

Приложение 4  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в администрации  
городского округа Лотошино

ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Исполнитель: \_\_\_\_\_

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

Приложение 5  
к Регламенту рассмотрения  
обращений граждан в администрации  
городского округа Лотошино

РАСПИСКА

о доставке письменных обращений в администрацию городского округа Лотошино

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