Приложение

к постановлению администрации

Сергиево-Посадского городского округа

Московской области

РЕГЛАМЕНТ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

СЕРГИЕВО-ПОСАДСКОГО ГОРОДСКОГО

ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиево-Посадского городского округа Московской области (далее - Регламент) разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в администрации Сергиево-Посадского городского округа Московской области (далее – администрация городского округа) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации городского округа осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=2875) Российской Федерации;

- Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее-Федеральный закон № 59-ФЗ);

- Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480999) от 20.03.2025 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;

- Федеральным законом от 06.10.2023 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ст.16);

- Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=482686) от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=422007) от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- [Законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=MOB&n=393961) Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

- [Законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=MOB&n=420460) Московской области от 10.07.2009 № 80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации»;

- [Уставом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=MOB&n=425236) муниципального образования «Сергиево-Посадский городской округ Московской области».

1.3. Рассмотрение обращений граждан (далее - обращения) осуществляют по поручению главы Сергиево-Посадского городского округа Московской области (далее - глава городского округа) должностные лица администрации городского округа: первый заместитель главы Сергиево-Посадского городского округа Московской области (далее - первый заместитель главы городского округа), заместители главы Сергиево-Посадского городского округа Московской области (далее - заместители главы городского округа) (далее совместно именуемые-должностные лица) и руководители органов администрации городского округа

1.4. Отдел по работе с обращениями граждан и организаций администрации городского округа (далее - отдел по работе с обращениями) направляет обращения на рассмотрение главе городского округа, а по поручению главы городского округа соответствующему должностному лицу и руководителям органов администрации городского округа в соответствии с распределением обязанностей между ними, проводит информационно-аналитическую работу с обращениями в соответствии с Положением об отделе по работе с обращениями граждан администрации Сергиево-Посадского городского округа Московской области.

1.5. В администрации городского округа рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в компетенции администрации городского округа.

1.6. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в рамках личных приемов, в т.ч. в формате "Выездная администрация". Блок-схема рассмотрения обращения, доставленного лично, полученного администрацией городского округа по почте, в форме электронного документа посредством МСЭД и интернет-приемной, размещенной на официальном сайте администрации городского округа, поступившего в ходе личного приема, приведена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.7. Работник отдела по работе с обращениями, ответственный за прием документов, по согласованию с начальником отдела по работе с обращениями вправе оставить письменное обращение без регистрации, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации городского округа, а также членов его семьи, содержатся аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылки (гиперссылки) на контент Интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, тексты песен и стихов без изложения сути заявления, предложения, жалобы, рекламные рассылки.

1.8. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава городского округа, должностные лица по курируемым сферам деятельности вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение в срок, установленный пунктом 3.1 настоящего Регламента способом, указанным в обращении.

1.9. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 незамедлительно подлежит направлению в государственный орган, в чьей компетенции находится рассмотрение такого вопроса.

1.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган администрации городского округа или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, невозможности направления жалобы на рассмотрение в орган администрации городского округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину в сроки, установленные п. 3.1 настоящего Регламента, способом, указанном в обращении, с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

II. Требования к обращениям граждан

2.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование администрации городского округа или органа администрации городского округа, в которые направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения (с учетом пожелания заявителя ответ на обращение может быть выдан нарочным, о чем заявитель указывает в обращении), изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы и материалы в подлинниках или копиях [(приложения)](#P286).

2.2. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать наименование администрации городского округа или органа администрации городского округа, или фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) должностного лица администрации городского округа, которому оно адресовано, изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты или почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме [(приложения)](#P286).

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения регистрируются в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в отдел по работе с обращениями. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 (тридцати) дней с момента регистрации такого обращения, если законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом не установлен более короткий срок рассмотрения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней с обязательным уведомлением гражданина, посредством почтового отправления на почтовый адрес или на адрес электронной почты, указанный в обращении о продлении срока рассмотрения обращения и объяснением причин такого продления.

3.2. Обращения сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и Совета депутатов Сергиево-Посадского городского округа Московской области, адресованные главе городского округа, должностным лицам, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, регистрируются в отделе по работе с обращениями и в тот же день передаются на рассмотрение главе городского округа или иному уполномоченному им должностному лицу.

Обращения подлежат исполнению в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения - в указанный в обращении срок;

- без указания конкретной даты исполнения, имеющие в тексте пометку "незамедлительно"- в течение 1 (одного) рабочего дня, "весьма срочно" - в течение 2 (двух) дней, "срочно" - в течение 3 (трех) дней, "оперативно" - в течение 10 (десяти) дней, остальные - в срок не более 30 (тридцати) дней;

- по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, по парламентским запросам, запросам депутатов Московской областной Думы - не позднее чем через 15 (пятнадцать) дней со дня получения;

- по запросам сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и Совета депутатов Сергиево-Посадского городского округа Московской области - не позднее чем через 15 (пятнадцать) дней со дня получения;

- по поручениям Правительства Московской области - в срок, указанный в поручении, но не позднее 30 (тридцати) дней.

- обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течении 15 дней со дня их регистрации.

3.3. Если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации городского округа, то обращение в течение 7 (семи) дней со дня регистрации перенаправляется в орган (организацию, учреждение), в чьей компетенции находится решение вопроса, с уведомлением об этом заявителя отдельным письмом, направленным почтовым отправлением или по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом сопроводительное письмо в соответствующий орган (организацию, учреждение), а также уведомление заявителю о переадресации его обращения подписывает глава городского округа, либо должностное лицо по курируемой сфере деятельности.

3.4. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации (далее - СМИ), органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в порядке, установленным настоящим Регламентом.

3.5. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами администрации городского округа рассматриваются в общем порядке. При необходимости авторам направляется сообщение о графике приема должностными лицами администрации городского округа, а также информация о проведении приемов в формате "Выездная администрация".

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и 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 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению посредством почтового отправления на почтовый адрес или на адрес электронной почты, указанные в обращении.

3.7. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно. После регистрации такого обращения информация незамедлительно сообщается ответственному должностному лицу в соответствии с возложенными полномочиями.

3.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и Губернатору Московской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения посредством почтового отправления на почтовый адрес или на адрес электронной почты, указанные в обращении.

3.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации городского округа в сети Интернет по адресу: sergiev-reg.ru (далее – официальный сайт), гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается о наличии ответа на поставленный вопрос на официальном сайте с указанием его адреса посредством почтового отправления на почтовый адрес или на адрес электронной почты, указанные в обращении.

3.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения посредством почтового отправления на почтовый адрес или на адрес электронной почты, указанные в обращении.

3.11. Глава городского округа, должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

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

IV. Рассмотрение обращений граждан

Рассмотрение обращений включает в себя следующие этапы:

- прием и первичная обработка обращений;

- регистрация и аннотирование обращений;

- постановка обращений на контроль;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- перенаправление обращения по компетенции (при необходимости);

- продление срока рассмотрения обращений (при необходимости);

- оформление ответа на обращение и направление ответа заявителю;

- личный прием граждан, в т.ч. в формате "Выездная администрация";

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

- контроль за рассмотрением обращений.

4.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

4.1.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение в администрацию городского округа, в орган администрации городского округа, должностному лицу или поступление письменного обращения с сопроводительным письмом из вышестоящих органов для рассмотрения по поручению, от иных органов и организаций, направленных по подведомственности и компетенции.

4.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его законным представителем или представителем по доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, поступить по почте, фельдъегерской связью, через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ ), по телеграфу, МСЭД или иным способом, установленным Федеральным законом №59-ФЗ. При поступлении письменного обращения нарочным, в случае отсутствия в обращении фамилии гражданина и адреса для ответа данное обращение не принимается.

4.1.3. Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, направленные в администрацию городского округа, органы администрации городского округа или должностному лицу, поступают в отдел по работе с обращениями граждан.

4.1.4. Работник, ответственный за прием письменных обращений и документов осуществляет следующие действия:

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

- прикладывает поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес администрации Сергиево-Посадского городского округа Московской области нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- акт составляется в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе документооборота, второй приобщается к поступившему письменному обращению.

4.1.5. Получение письменных обращений, поступающих в администрацию городского округа посредством почтового отправления, в том числе, с пометкой «лично» на имя главы городского округа или должностных лиц администрации городского округа, осуществляется работником отдела документооборота. В этом случае конверт вскрывается работником отдела документооборота, ответственного за прием документов и передается в отдел по работе с обращениями граждан в день получения для регистрации.

4.1.6. При получении письменного обращения, в порядке, установленном п. 4.1.5 настоящего Регламента, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), конверты не подлежат вскрытию, о чем незамедлительно уведомляется руководитель отдела документооборота и служба безопасности администрации городского округа.

4.1.7. Все письменные обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа на официальный сайт через форму обратной связи, принимаются и регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан, в соответствии с настоящим Регламентом, в системе электронного документооборота (далее-СЭД).

4.1.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела по работе с обращениями. Обратившемуся лицу выдается копия заявления с распиской по форме согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту с указанием входящего номера, даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

4.2. Регистрация и аннотирование обращений граждан

4.2.1. Обращения, поступившие в администрацию городского округа, органы администрации городского округа и должностным лицам, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их поступления регистрируются работником отдела по работе с обращениями граждан с использованием системы электронного документооборота.

4.2.2. Работник отдела по работе с обращениями граждан, ответственный за регистрацию обращений, осуществляет следующие действия:

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

- производит сканирование всех обращений и документов на бумажных носителях;

- в регистрационной карточке СЭД указывает фамилию, а также имя, отчество (последнее при наличии) или инициалы заявителя в именительном падеже и его адрес, или адрес электронной почты. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются один из авторов, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (почта, телеграмма, нарочно, МСЭД и т.п.). Если письмо перенаправлено, указывает откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Губернатора Московской области, Московской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- читает обращение, определяет тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы. Составляет и вносит аннотацию обращения (краткое содержание). Аннотация должна быть четкой, краткой, с указанием содержания всех вопросов, поставленных в обращении;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет 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 либо заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- заполняет тематику в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан;

- осуществляет ввод необходимых примечаний.

4.2.3. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом Брайля, после регистрации направляются для перевода. Сроки рассмотрения таких обращений могут быть увеличены на время, необходимое для перевода, но не более чем на 30 календарных дней.

4.2.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в системе электронного документооборота (далее-СЭД) и МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение главе городского округа должностному лицу.

4.2.5. Обращение на бумажном носителе вместе с прилагаемыми документами работник отдела по работе с обращениями формирует в текущий архив администрации городского округа для хранения в течение 5 (пяти) лет.

4.3. Направление обращений граждан на рассмотрение

4.3.1. После регистрации и составления аннотации работник отдела по работе с обращениями направляет обращение в форме электронного документа по СЭД на рассмотрение главе городского округа (лицу, исполняющему его полномочия), либо должностному лицу в соответствии с распределенными обязанностями между ними.

4.3.2. Глава городского округа или должностное лицо, которому направлено обращение, рассматривает обращение и в течение не более 3 (трех) рабочих дней с момента регистрации налагает резолюцию в МСЭД и СЭД.

4.3.3. Результатом выполнения действий по направлению письменных обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем (после наложения резолюции главы городского округа или должностного лица) по МСЭД и СЭД в соответствующие органы администрации городского округа на рассмотрение и исполнение. Руководители органов администрации городского округа либо исполняют поручение самостоятельно, либо назначают ответственного исполнителя из числа работников возглавляемых ими органов администрации городского округа и их структурных подразделений (далее - исполнитель).

4.3.4. В случае если обращение по мнению исполнителя направлено не по подведомственности, он не позднее чем на следующий рабочий день сообщает главе городского округа или должностному лицу, направившему ему обращение, указывая при этом орган администрации городского округа, в который, по его мнению, следует данное обращение направить. При этом он ставит в известность о возврате документа отдел по работе с обращениями. Переадресация обращения производится должностным лицом, направившим обращение на исполнение. Переадресация обращения исполнителем не допускается.

4.4. Рассмотрение обращений граждан

4.4.1. Рассмотрение письменных обращений граждан осуществляют должностные лица и руководители органов администрации самостоятельно или совместно с исполнителем в пределах своих полномочий.

4.4.2. Результатом рассмотрения письменных обращений в органах администрации городского округа является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка и направление ответов заявителям, либо перенаправление обращения в органы или организации по компетенции для рассмотрения обращений по существу и принятия мер по разрешению, содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

4.4.3. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема граждан, в том числе в формате "Выездная администрация", является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов. В том случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или его представителя может быть дан устно в ходе личного приема. В таком случае в карточке личного приема делаются следующие отметки: "Даны устные разъяснения", "Разъяснено". Можно дополнить отметки фразой "Письменный ответ не требуется". В остальных случаях дается письменный ответ.

4.4.4. Должностные лица и исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего письменное обращение;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, иных органах местного самоуправления и организациях, подведомственных им, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (при наличии полномочий);

- дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляют гражданина о перенаправлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, иные организацию или учреждение, в том числе иные органы местного самоуправления в соответствии с компетенцией.

4.4.5. Работники администрации городского округа, осуществляющие работу с обращениями, несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Московской области за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников администрации городского округа закрепляется в их должностных инструкциях.

4.4.6. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, организацию, учреждение, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4.7. При утрате работником администрации городского округа письменного обращения и приложений к нему назначается служебная проверка, по результатам которой глава городского округа принимает решение о наложении дисциплинарного взыскания на работника, допустившего утрату вышеуказанных документов.

4.4.8. При оформлении отпуска, больничного листа, отбытии в командировку и т.д. работник администрации городского округа обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения с приложениями (при наличии) другому работнику соответствующего органа администрации городского округа или его структурного подразделения, который по поручению руководителя такого органа администрации городского округа будет исполнять обязанности исполнителя.

4.4.9. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности, увольнении исполнитель обязан сдать все порученные ему обращения работнику соответствующего органа администрации городского округа или его структурного подразделения, который по поручению руководителя такого органа администрации городского округа будет исполнять обязанности исполнителя, а при его отсутствии - руководителю органа администрации городского округа, либо работнику отдела по работе с обращениями граждан.

4.4.10. Ответы на обращения, запросы в иные органы и организации, письма о перенаправлении обращения по подведомственности подписываются главой городского округа или должностным лицом, наделенным полномочиями на подписание соответствующего вида письма в соответствии с правовым актом главы городского округа, доверенностью.

4.5. Постановка обращений граждан на контроль

4.5.1. На контроль ставятся все обращения, поступающие в администрацию городского округа. Постановка обращений на контроль производится с целью недопущения нарушения порядка и сроков, установленных законодательством Российской Федерации.

4.5.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, 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 и депутатов Совета депутатов Сергиево-Посадского городского округа Московской области, главы городского округа, органов прокуратуры по рассмотрению обращений.

4.5.3. Руководитель органа администрации городского округа осуществляет контроль за исполнением поручений по обращениям, которые назначены ему на исполнение. Работник администрации городского округа несет персональную ответственность за соблюдением сроков подготовки ответов на обращения. Координацию и общий контроль исполнения поручений по обращениям, общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел по работе с обращениями. Работник отдела по работе с обращениями направляет в органы администрации городского округа информацию по обращениям, срок рассмотрения которых истекает в течение 3 (трех) дней или истек.

4.5.4. В случае, если в ответе указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода, обращение должно быть поставлено на дополнительный контроль, но не более, чем на 30 (тридцать) календарных дней. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе городского округа, первому заместителю главы городского округа или заместителю главы городского округа. Соответствующее должностное лицо, на основании служебной записки, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Исполнителем, в установленный Федеральным законом 59-ФЗ срок, направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса посредством почтового отправления на почтовый адрес или на адрес электронной почты, указанные в обращении.

4.6. Оформление ответа на обращение гражданина

4.6.1. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов правонарушений, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и работникам администрации городского округа.

4.6.2. Ответы на обращения граждан подписывает глава городского округа или должностное лицо, по курируемой сфере деятельности, либо руководитель органов администрации городского округа, в случае наделения его главой городского округа такими полномочиями. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации загружаются в МСЭД для согласования и подписания исключительно главой городского округа, либо должностным лицом в соответствии с наделенными полномочиями.

4.6.3. Проекты ответов, подгруженные в МСЭД, согласуются в МСЭД следующими должностными лицами и работниками администрации городского округа:

- руководителем органа администрации городского округа, работнику которого поручена подготовка ответа на обращение (начальник сектора, начальник отдела, начальник управления);

- соисполнителями (при их наличии);

- руководителями иных органов администрации городского округа, направления деятельности или обязанности которых затрагиваются в проекте ответа или которые указаны в проекте ответа в качестве соисполнителей (в случае временного отсутствия руководителя органа администрации городского округа проект ответа согласовывает лицо, исполняющее его обязанности);

- должностными лицами по курируемой сфере, являющиеся соисполнителями ответа.

4.6.4. В качестве лиц, согласующих проект ответа на обращение, должны выступать преимущественно руководители органов администрации городского округа, либо при их отсутствии лица их замещающие. При согласовании проектов ответов посредством МСЭД предпочтительно выбирать тип согласования "последовательный". При согласии с ответом согласующее лицо нажимает кнопку "Согласовать" в соответствующем поле, при несогласии - кнопку "Не согласовать", при этом в поле "Комментарии" указывается причина и обоснование его несогласия.

4.6.5. При ответе в федеральные органы или органы государственной власти Московской области при наличии соответствующего поручения, данного при перенаправлении документа вышестоящими органами в администрацию городского округа, должна быть указана информация о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения с указанием срока и способа и приобщением ответа гражданину (при необходимости).

4.6.6. При указании в поручении (при необходимости) нескольких исполнителей контроль за сроками исполнения и подготовкой ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции как ответственное лицо, способом проставления рядом с его фамилией и инициалами соответствующей отметки "отв.". В этом случае соисполнители должны предоставить справки в форме служебной записки с приобщением документов, сведений, материалов (при наличии), за исключением содержащих сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую законом тайну, ответственному исполнителю для подготовки ответа, не позднее, чем за 15 рабочих дней до окончательного срока подготовки ответа, либо в иной срок, указанный в резолюции. Служебная записка направляется подгружается в СЭД в карточку обращения, а материалы к служебной записки (при наличии) передаются нарочным. Если соисполнитель по объективным причинам не может предоставить информацию в своей части в назначенный срок, то он согласовывает с ответственным исполнителем срок предоставления справки. Ответственный исполнитель вправе запросить служебной запиской у соисполнителей необходимую информацию, в случае ее непредставления к указанному сроку.

4.6.7. В случае, если ответственный исполнитель, указанный в резолюции главы городского округа или должностного лица, подготовил ответ на обращение и у соисполнителей нет дополнений и возражений, то соисполнитель делает соответствующую запись о согласии с проектом ответа в поле "Исполнение".

4.6.8. Приложенные к обращению подлинники документов, направленные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьбы об их возврате.

4.6.9. Ответы на обращения распечатываются на бланках администрации городского округа установленной формы. Если ответ подписывает глава городского округа, то ответ распечатывается на бланке главы городского округа установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо делает надпись "В дело", указывает результат рассмотрения ("Поддержано", "Разъяснено", "Отказано"), заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет начальник отдела по работе с обращениями.

4.6.10. После завершения рассмотрения обращения, ответ, оформленный надлежащим образом и все материалы, являющиеся приложением к ответу (при их наличии), с указанием количества листов обозначаются в ответе и передаются в отдел по работе с обращениями. В этот же день ответ направляется в соответствии с адресностью.

4.6.11. Ответы на обращения регистрируются в отделе по работе с обращениями в СЭД и МСЭД (присваивается номер и дата ответа, проставляется оттиск электронной цифровой подписи подписанта, обязательно указываются результаты рассмотрения обращения: "поддержано", "разъяснено" и т.д.) и направляются заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в распечатанном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте. С учетом пожеланий заявителя ответ на его обращение может быть выдан нарочным, о чем заявитель указывает в обращении. Ответ выдается при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности, если ответ получает представитель заявителя. На первом листе копии ответа заявителем делается отметка о получении ответа "Получено на руки", проставляется личная подпись с указанием своих фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), даты получения. Лист подшивается в дело вместе с остальными документами.

4.6.12. Ответы на обращения, поступившие в администрацию городского округа из МФЦ, передаются по Реестру в МФЦ, даже если в обращении указан иной способ направления ответа на обращение заявителю.

4.6.13. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом и иными муниципальными правовыми актами администрации городского округа в сфере делопроизводства, а также содержащие неточности, грамматические ошибки и т.д. возвращаются работниками отдела по работе с обращениями исполнителю на доработку.

4.6.14. Ответ на обращение не дается в том случае, если заявитель отозвал свое первоначальное обращение до направления ему ответа, о чем в СЭД делается пометка.

4.6.15. Отправление ответов без регистрации не допускается.

4.6.16. После регистрации ответа в СЭД, МСЭД обращение, на которое дается ответ, снимается с контроля с ответственного исполнителя. Если в ответе указывается, что полный ответ будет направлен позднее, то срок контроля переносится на дату, указанную в служебной записке.

4.6.17. Сформированные дела для архивного учета хранятся в течение 5 (пяти) лет, а затем уничтожаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

4.7. Личный прием граждан

4.7.1. Личный прием граждан главой городского округа, должностными лицами проводится в очной форме. В исключительных случаях при неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановке и иных случаях, например, болезнь или инвалидность заявителя по согласованию с главой городского округа или должностным лицом, осуществляющим личный прием граждан, возможно осуществление личного приема в дистанционном режиме - по телефону.

4.7.2. Личный прием граждан ведется в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным распоряжением главы городского округа (далее-график).

4.7.3. График составляется начальником отдела по работе с обращениями ежегодно по согласованию с главой городского округа и должностными лицами, не позднее 31 декабря года, предшествующего году, в котором будет осуществляться личный прием граждан.

4.7.4. График ежегодно, не позднее 31 января текущего года, доводится до сведения населения путем размещения на официальном сайте, публикацией в печатных средствах массовой информации, размещением на информационных стендах в зданиях администрации городского округа и иных отведенных для этого местах на территории городского округа.

4.7.5. Предварительная запись на личный прием к главе городского округа производится, в соответствии с графиком, начальником отдела по работе с обращениями граждан по рабочим дням с 9.00 до 18.00, в пятницу и в предпраздничный день с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00. При записи на прием, гражданин предъявляет личный паспорт.

Во время записи начальник отдела по работе с обращениями консультирует заявителя, разъясняя порядок решения его вопроса. Если вопрос не относится к полномочиям администрации городского округа, начальник отдела по работе с обращениями разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено обращение

4.7.6 Запись на прием к должностным лицам осуществляется в приемных соответствующих должностных лиц в соответствии с графиком.

4.7.7. Заявителю, обратившемуся для записи на личный прием к главе городского округа, предлагается посетить первоначально личный прием профильных должностных лиц для решения вопроса.

4.7.8. О дате, времени и форме проведения личного приема главой городского округа и должностным лицом сообщается заявителю не позднее 3 (трех) дней до даты приема любым доступным способом, в том числе посредством телефонного звонка. В случае изменения даты, места или времени приема по уважительным причинам заявитель уведомляется дополнительно любым доступным способом, в том числе посредством телефонного звонка.

4.7.9. Личный прием граждан главой городского округа и должностными лицами, осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, участники специальной военной операции, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего право на внеочередной прием. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.7.10. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием главы городского округа и должностных лиц не допускаются и удаляются из помещения, в котором проводится личный прием.

4.7.11. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием главы городского округа и должностного лица по предварительной записи, оформляется карточка личного приема, установленного образца на бумажном носителе, которая заполняется начальником отдела по работе с обращениями граждан, или лицом, осуществляющим прием.

4.7.12. Карточки личного приема предназначены для внесения резолюций главы городского округа и должностного лица, осуществляющего личный прием, и относятся к документам служебного пользования. Карточка личного приема или ее копия заявителю не выдаются.

4.7.13. При проведении личного приема главой городского округа и должностными лицами гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. Во время личного приема может производиться аудиопротоколирование. Видео и/или аудиозапись допускаются только по согласованию с главой городского округа и должностными лицами, осуществляющими прием.

4.7.14. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личный прием главы городского округа и должностного лица может быть приглашен иной работник органа администрации городского округа или работник подведомственной организации в соответствии с компетенцией.

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

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

4.7.17. В случае, если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы городского округа или администрации городского округа, гражданину дается разъяснение о порядке обращения в иные органы, организации или учреждения.

4.7.18. По окончании личного приема глава городского округа и должностные лица, ведущие личный прием, доводят до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет где, кем и в каком порядке его обращение может быть рассмотрено по существу.

4.7.19. Должностные лица, ведущие личный прием, по результатам рассмотрения обращений принимают решения о постановке на контроль исполнения поручений, ставят личную собственноручную подпись в карточке личного приема.

4.7.20. После завершения личного приема главы городского округа, согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, начальник отдела по работе с обращениями заносит данные с личного приема в СЭД и оформляет рассылку в соответствии с настоящим Регламентом.

4.7.21. Общий контроль за сроками исполнения поручений, данных на личном приеме главы городского округа, осуществляют работники отдела по работе с обращения, которые в установленные сроки направляют письменные напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в срок, установленный поручением. Работник несет персональную ответственность за подготовку ответа в установленный срок.

4.7.22. После направления ответов в отдел по работе с обращениями, если по ним не дано дополнительных поручений, обращения снимаются с контроля в установленный настоящим Регламентом срок.

4.7.23. Ответ на обращение, поступившее в ходе личного приема главой городского округа или должностными лицами, подписывается должностным лицом, либо уполномоченным главой городского округа, лицом.

4.7.24. Материалы личного приема главы городского округа хранятся в текущем архиве отдела по работе с обращениями граждан, а должностных лиц администрации городского округа в их приемных в течение 5 (пяти) лет, а затем уничтожаются в установленном законом порядке.

4.7.25. Прием граждан иностранных государств и лиц без гражданства проводится с учетом требований законодательства Российской Федерации о государственной тайне и принятых, в соответствии с ним муниципальных правовых актов Сергиево-Посадского городского округа.

4.7.26. Личный прием граждан в Общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области в режиме видеосвязи обеспечивают работники отдела по работе с обращениями граждан в соответствии с утвержденными графиками, Губернатора Московской области, Правительства Московской области Вице-губернатором Московской области – руководителем Администрации Губернатора Московской области соответственно и направляемыми ежемесячно в администрацию городского округа по МСЭД.

4.7.27. Письменные обращения, принятые на личном приеме главы городского округа и должностных лиц, рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом.

4.7.28. Приемы граждан в формате "Выездная администрация" проводятся по потребности населения, согласно обращений. Состав «Выездной администрации» определяется главой городского округа из числа должностных лиц, руководителей органов администрации городского округа или уполномоченных ими работников администрации городского округа, представителей управляющих компаний, городских ресурсоснабжающих организаций, полиции, прокуратуры, налоговой инспекции, МФЦ, социальной защиты, здравоохранения, культуры, спорта и другие. Предварительная запись на приемы граждан в формате "Выездная администрация" не осуществляется. Информирование о дате, времени и месте проведения приема граждан в формате "Выездная администрация" осуществляется на всех возможных информационных ресурсах (СМИ, информационные стенды, официальный сайт, социальные сети и т.д.).

4.7.29. За 30-40 минут до начала приема граждан в формате "Выездная администрация" работники отдела по работе с обращениями осуществляют консультирование заявителей с учетом темы обращения. Должностное лицо, компетентное в решении вопроса заявителя, оформляет карточку личного приема, указывая в ней фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес проживания, телефон для связи, адрес электронной почты (при необходимости), тему обращения.

4.7.30. Результатом личных приемов, в том числе в формате "Выездная администрация", является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой городского округа или должностным лицом, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина ответственному работнику.

4.7.31. Карточки, оформленные в ходе приема в формате "Выездная администрация" предназначены для внесения резолюций должностного лица, осуществляющего прием, и относятся к документам служебного пользования. Карточки или их копии заявителю не выдаются.

4.8. Предоставление справочной информации о ходе

рассмотрения обращения гражданина

4.8.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с информацией, касающейся рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется непосредственно в органах администрации городского округа, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в сети Интернет, публикации в СМИ, издания информационных материалов.

4.8.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет работник отдела по работе с обращениями.

4.8.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- о перенаправлении обращения по принадлежности;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о подготовке ответа на обращение;

- о результатах рассмотрения обращения.

4.8.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения обращения принимаются в рабочее время: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница и предпраздничный день с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

4.8.5. При получении запроса на предоставление справочной информации по телефону работник отдела по работе с обращениями осуществляет следующие действия:

- называет наименование органа администрации городского округа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- предлагает заявителю-абоненту представиться;

- уточняет суть вопроса;

- вежливо, корректно дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос направляет обратившегося с вопросом гражданина в соответствующий орган администрации городского округа или организацию, подведомственную администрации городского округа, уполномоченную на рассмотрение вопроса.

4.8.6. Во время разговора работник отдела по работе с обращениями должен четко произносить слова, избегать "параллельных" разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

4.8.7. Сведения о местонахождении администрации городского округа, почтовые адреса, телефоны для справок, информация о местонахождении общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области в администрации городского округа, о графике работы, об установленных для личного приема граждан днях и часах, а также требования к письменным обращениям размещаются:

- на официальном сайте;

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений;

- на иных информационных ресурсах.

4.8.8. Результатом предоставления справочной информации является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

4.9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

4.9.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя следующее:

- проведение проверок (в том числе с выездом на место) по поручению главы городского округа, должностных лиц;

- выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, руководителей органов администрации городского округа и работников администрации городского округа.

4.9.2. Контроль, за соблюдением последовательности действий рассмотрения обращений осуществляется руководителями органов администрации городского округа.

4.9.3. Контроль осуществляется путем проведения заместителем, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений, проверок соблюдения и исполнения работниками администрации городского округа положений настоящего Регламента, иных правовых актов Российской Федерации, Московской области и Сергиево-Посадского городского округа Московской области.

4.9.4.\_Контроль за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут должностные лица, руководители органов администрации городского округа, а также работники администрации городского округа.

4.9.5. Общий контроль за рассмотрением обращений осуществляет отдел по работе с обращениями, который готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях, предоставляет информацию о соблюдении сроков рассмотрения обращений главе городского округа по поручению главы городского округа, заместителю главы городского округа, курирующему вопросы делопроизводства в администрации городского округа.

V. Обжалование решения, принятого по обращению гражданина

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения вышестоящему должностному лицу, в прокуратуру или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

VI. Заключительные положения

6.1. [Приложениями](#P286) к настоящему Регламенту являются блок-схема, расписка, гражданину о регистрации письменного обращения, справочная информация о местонахождении, почтовом адресе, графике работы, справочных телефонах администрации городского округа, общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области.

6.2. Все правоотношения в сфере обращений граждан, не урегулированные Регламентом, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации и Московской области.

Приложение № 1

к Регламенту рассмотрения обращений граждан в

БЛОК-СХЕМА администрации Сергиево-Посадского

городского округа

Обращение гражданина

Лично

МСЭД

Интернет-приемная

Личный приём, в т.ч. с использованием видеосвязи (видеоконференцсвязи)

Почтой

Приём и учет в отделе документооборота

Приём и обработка в отделе по работе с обращениями граждан и организаций

Регистрация в отделе по работе с обращениями граждан и организаций

Регистрация и аннотирование в отделе по работе с обращениями граждан и организаций

Рассмотрение обращения гражданина в ходе личного приёма

Передача на рассмотрение главе округа, заместителям главы, руководителям структурных подразделений администрации

Рассмотрение обращения

Отказ в рассмотрении обращения по существу.

Уведомление гражданина

Устный или письменный ответ гражданину

Подготовка ответа

Направление ответа гражданину

Списание в дело

(с указанием результата)

Приложение №2

к Регламенту рассмотрения обращений

граждан в администрации

Сергиево-Посадского городского округа

Московской области

**Расписка гражданину о регистрации письма**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Администрация  Сергиево-Посадского городского округа | | | |
| ФИО | | № телефона | |
| ФИО | | № телефона | |
| ФИО | | № телефона | |
| Входящий номер | Дата | | Кол-во листов |
|  |  | |  |

Приложение №3

к Регламенту рассмотрения обращений

граждан в администрации

Сергиево-Посадского городского округа

Московской области

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ,

СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ АДМИНИСТРАЦИИ СЕРГИЕВО-ПОСАДСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ

ОРГАНОВ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ В АДМИНИСТРАЦИИ

СЕРГИЕВО-ПОСАДСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Администрация Сергиево-Посадского городского округа Московской области располагается по адресу: Московская область, город Сергиев Посад, пр-т Красной Армии, д. 169;

Почтовый адрес администрации Сергиево-Посадского городского округа Московской области: 141310, Московская область, город Сергиев Посад, пр-т Красной Армии, д. 169;

Адрес электронной почты администрации Сергиево-Посадского городского округа Московской области: adm@sergiev-reg.ru

График работы: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на 1 (один) час в соответствии с действующим трудовым законодательством.

Общественная приемная исполнительных органов государственной власти Московской области располагаются по адресу: Московская область, г. Сергиев Посад, пр-т Красной Армии, д. 169, этаж 1, каб.125

График работы: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, пятница с 9.00 до 13.00. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на 1 (один) час в соответствии с действующим трудовым законодательством.

Запись граждан на личный прием главы Сергиево-Посадского городского округа Московской области производится в кабинете 125 администрации городского округа. Справочная информация о записи на прием по телефону: +7(496)551-51-89.

Запись на личный прием первого заместителя главы, заместителей главы производится в приемных заместителей.

Справки по обращениям граждан: +7(496) 551-51-90.