



## А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.03.2025 № 1370  
г. Щёлково, Московская область

Об утверждении Регламента  
рассмотрения обращений граждан  
и организаций в Администрации  
городского округа Щёлково  
Московской области

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

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации городского округа Щёлково Московской области.

2. Признать утратившими силу:

- постановление Администрации городского округа Щёлково от 24.10.2023 № 3960 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации городского округа Щёлково Московской области»;
- постановление Администрации городского округа Щёлково от 06.12.2023 № 4631 «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации городского округа

Щёлково Московской области».

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию (размещению) в сетевом издании «Информационный портал Щёлково» и размещению на официальном сайте Администрации городского округа Щёлково.

4. Настоящее постановление вступает в силу с 30 марта 2025 года.

5. Назначить ответственным за исполнение настоящего постановления начальника Административного управления Администрации городского округа Щёлково Вершинина А.О.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы городского округа Щёлково Иванову Е.А.

Глава  
городского округа Щёлково

А.А. Булгаков



030849

Утвержден  
 постановлением Администрации  
 городского округа Щёлково  
 от 25.03.2025 № 1370

**РЕГЛАМЕНТ**  
 рассмотрения обращений граждан и организаций  
 в Администрации городского округа Щёлково  
 Московской области

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации городского округа Щёлково Московской области (далее - Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан и юридических лиц (далее - обращение), направленные в Администрацию городского округа Щёлково Московской области (далее - Администрация) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений.

1.2. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-03 «О рассмотрении обращений граждан»;
- Законом Московской области от 10.07.2009 № 80/2009-03 «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации»;
- Уставом городского округа Щёлково.

1.3. Для целей настоящего Регламента используются основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Администрацию или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных

и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы Администрации, либо официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт Администрации), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию;

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

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Администрации и должностных лиц, либо критика деятельности Администрации и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации.

2. Информирование о рассмотрении обращений

2.1. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

- непосредственно в органах Администрации, в том числе по телефону;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», опубликования в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.2. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок (приложение 1 к Регламенту), размещаются:

- на официальном сайте Администрации - <https://shhyolkovo.ru/> ;
- на информационном стенде в месте приёма письменных обращений.



### 3. Сроки рассмотрения обращений

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

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления о предоставлении необходимых материалов для рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина или организации о продлении срока рассмотрения обращения. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель делает отметку в электронной карточке документа с обоснованием необходимости продления срока. Глава городского округа Щёлково (далее – Глава), первые заместители Главы городского округа Щёлково (далее – первые заместители Главы), заместители Главы городского округа Щёлково (далее – заместители Главы) принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в ведение Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Перенаправление обращения по принадлежности осуществляет орган Администрации, в функции и задачи, которого входит исполнение вопросов, поставленных в обращении граждан и организаций в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан и организаций в Администрации городского округа Щёлково, утвержденным распоряжением Администрации городского округа Щёлково от 26.04.2024 № 31-р.

3.3. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления

или соответствующим должностным лицам.

3.4. Администрация при направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.5 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.7. 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 семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации (<https://shhyolkovo.ru/>), гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в МУ МВД России «Щёлковское» и Губернатору Московской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пунктах 3.7., 3.8.



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

#### 4. Личный прием граждан в Администрации

##### Рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеосвязи (при необходимости проводить в доступных режимах связи) осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Личный прием граждан осуществляется с учетом рекомендаций Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по организации проведения приема граждан (письмо Роспотребнадзора от 16.11.2020 № 02/23426-2020-12).

Право на прием в первоочередном порядке имеют Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», а также члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы по вопросам своей деятельности.

Право на внеочередной личный приём в дни и часы, установленные для приёма граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

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

4.2. Личный прием граждан в Администрации ведут руководители Администрации: Глава, первые заместители Главы, заместители Главы и иные уполномоченные ими лица.

4.3. В случае если в назначенный день личного приема Глава или его заместители отсутствуют на рабочем месте (командировка, болезнь), то личный прием по поручению Главы, его заместителей может быть перенесен на другой день или по их поручению осуществлен другим уполномоченным на то лицом. В случае изменения даты и времени личного

приема гражданин уведомляется об этом не позднее чем за один день до назначенного дня.

4.4. Личный прием граждан в Администрации проводится по утвержденному Главой на текущий месяц графику, в котором указывается место личного приема (номер кабинета в Администрации), дни и часы личного приема руководителями Администрации

4.5. Информация о месте личного приема, об установленных для личного приема днях и часах заблаговременно доводится до сведения населения, размещается на официальном сайте Администрации, на информационном стенде в здании Администрации.

4.6. Запись на личный прием ведется ежедневно, кроме выходных дней. В случае изменения даты и времени личного приема, граждане, записанные на прием, уведомляются.

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

Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

4.8. В ходе личного приема граждан ведется аудиопотоколирование. Проведение иной видео- аудиозаписи без согласия всех присутствующих лиц на личном приеме не допускается.

4.9. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием заполняется карточка личного приема в бумажном виде и в электронном виде с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД), в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства гражданина, контактный телефон, фамилия должностного лица, ведущего прием, краткая аннотация обращения. При повторных обращениях работник, ведущий запись, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и представляет их должностному лицу, ведущему личный прием (приложение 2 к Регламенту).

4.10. Работник Администрации, в должностные обязанности которого входит организация личного приема, приглашает прибывшего гражданина, регистрирует, вносит в базу данных сведения.

4.11. Работник Администрации, в должностные обязанности которого входит организация личного приема, консультирует гражданина, разъясняет порядок разрешения его вопроса. Работник Администрации вправе рекомендовать гражданину направиться на беседу в другой орган Администрации, государственный орган, в компетенцию которого входит



разрешение его вопроса.

4.12. В ходе личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение в Администрацию. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

4.13. При необходимости для рассмотрения поставленных гражданином вопросов могут быть приглашены специалисты соответствующих органов Администрации.

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

4.15. По окончании личного приема руководитель Администрации либо иное уполномоченное им лицо доводит до сведения гражданина свое решение или информирует о том, какому исполнителю будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.16. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться

4.17. После завершения личного приема руководителями или иными уполномоченными ими лицами, согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, работник Администрации, в должностные обязанности которого входит организация личного приема, осуществляет рассылку карточек личного приема с прилагаемыми информационными материалами исполнителям для работы и ответа гражданам.

4.18. Контроль за сроками поручений по обращениям, принятым в ходе личного приёма осуществляет работник Администрации, в должностные обязанности которого входит контроль исполнения поручений по обращениям, принятым в ходе личного приема.

4.19. Исполнителем, назначенным ответственным за рассмотрение обращения гражданина, подготавливается ответ о принятых мерах

по реализации поручений и направляется на подпись руководителю, проводившему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, ответ гражданину подписывается и поступает на регистрацию. После регистрации исполнитель направляет ответ заявителю.

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

4.21. Помещения (кабинеты) Администрации, в которых ведется личный прием граждан оборудованы:

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

4.22. Для удобства и комфорта граждан места ожидания в Администрации оснащены информационными стендами, стульями и столами. Граждане, ожидающие личного приема в Администрации, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

## 5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме – Администрация городского округа Щёлково, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином



портале или иной информационной системе Администрации, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## 6. Рассмотрение письменных обращений

### Прием и первичная обработка письменных обращений

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

6.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, через Единый портал, иной информационной системы Администрации, официальный сайт Администрации <https://shhyolkovo.ru/>, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

6.3. Обращения граждан и организаций поступают в Административное управление Администрации городского округа Щёлково (далее – Административное управление).

6.4. Работник Администрации, ответственный за прием документов:

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

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

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

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Обращения в адрес Администрации городского округа Щёлково нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и так далее), 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. Указанные акты передаются и хранятся в Административном управлении, второй приобщается к поступившему обращению.

6.5. Работник Администрации, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и так далее), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику Административного управления.

6.6. Приём обращений в письменной форме непосредственно от гражданина, а также по доверенности гражданина, от представителя организации (по доверенности организации) может производиться через многофункциональные центры государственных и муниципальных услуг Московской области (далее – МФЦ).

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа. В письменном обращении организации необходимо наличие подписи руководителя, печать организации, инициалы исполнителя обращения, контактный телефон исполнителя обращения. Копии обращений не принимаются. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приёма обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан и организаций. Работник МФЦ доставляет почту, адресованную Администрации, нарочно.

6.7. Обращения в письменной форме, направленные в Администрацию с факсимильной подписью, возвращаются адресату.

6.8. Принимаются только оригиналы обращений на бумажном носителе от граждан и организаций.

6.9. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя Главы вскрываются начальником Административного управления.

6.10. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя работника Администрации передаются адресатам невскрытыми.

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



## 7. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

7.1. Обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления посредством МСЭД.

7.2. Обращения, поступившие посредством МСЭД, регистрируются в Административном управлении в электронном виде в день поступления (кроме выходных и праздничных дней). Поступившие обращения в выходные и праздничные дни, посредством МСЭД, регистрируются в первый рабочий день после выходного или праздничного дня.

7.3. Работники Администрации, ответственные за регистрацию и аннотацию обращений:

- производят сканирование всех обращений, которые поступили на бумажных носителях;

- в регистрационной карточке МСЭД указывают фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подано двумя и более авторами, то регистрируется 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 (Почта России, телеграмма, электронная почта, МФЦ, личная встреча Главы и тому подобное). Если письмо переслано, указывают, откуда оно поступило (Администрация Президента Российской Федерации, Правительство Московской области, Администрация Губернатора Московской области и тому подобное), отмечают дату и номер сопроводительного письма;

- прочитывают обращение, определяют тематику и тип, выявляют поставленные гражданином вопросы;

- проверяют обращение на повторность, сверяют с предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени направления гражданином первого обращения истек срок рассмотрения либо гражданин не удовлетворен полученным ответом;

- заполняют тематический классификатор МСЭД, составляют и вносят аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение по компетенции;

- осуществляют ввод необходимых примечаний;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД.

## 8. Направление обращения на рассмотрение

8.1. Работники Администрации, ответственные за регистрацию обращений:

- подготавливают и направляют обращения Главе, первым заместителям Главы, заместителям Главы (в зависимости от того, кому адресовано обращение) в день регистрации по МСЭД;

- в регистрационной карточке указывают ответственных исполнителей и исполнителей, согласно резолюциям;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, в соответствии с действующим законодательством находится в компетенции государственных органов, иных органов местного самоуправления городского округа Щёлково, организаций и других муниципальных образований, то обращение в течение семи дней со дня регистрации ответственным исполнителем, согласно резолюциям, пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина или организации, направивших обращение, о переадресации обращения. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение по принадлежности в государственные органы, иные органы местного самоуправления городского округа Щёлково, организации и другие муниципальные образования подписываются Главой, первыми заместителями Главы, заместителями Главы (приложения 3 и 4 к Регламенту);

- в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, иных органов местного самоуправления городского округа Щёлково, организаций и других муниципальных образований, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации ответственным исполнителем, согласно резолюции, направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, организации и другие муниципальные образования. Обращения, поступившие не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, направлен на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого не входит решение данного вопроса, то обращение в течение трех дней со дня регистрации пересылается или направляется по принадлежности должностному лицу, уполномоченному решать данный вопрос,



в соответствии с письменным обоснованием исполнителя в электронной карточке регистрации документа и согласования первых заместителей Главы и (или) заместителей Главы.

8.2. Оригиналы обращений граждан и организаций хранятся в Административном управлении в течение 5 лет.

#### 9. Рассмотрение обращений в органах Администрации

9.1. В Администрации обращения рассматриваются непосредственно в органах Администрации (в том числе с выездом на место).

Поступившие в органы Администрации обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Административном управлении, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иную организацию, срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

В тексте запроса могут быть указаны сроки представления информации: «незамедлительно» - 4 дня, «весьма срочно» - 5 дней, «срочно» - 6 дней, «оперативно» - 15 дней.

Поручения и запросы информации от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Главного федерального инспектора по Московской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, 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, Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Московской области, депутатские запросы Совета депутатов городского округа Щёлково должны быть исполнены в течение 15 дней со дня поступления в Администрацию.

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

9.3. Ответственным за своевременное рассмотрение обращения является Глава, первые заместители Главы, заместители Главы, которым

было непосредственно адресовано обращение или должностное лицо Администрации, указанное в резолюции Главы первым.

9.4. Должностное лицо Администрации, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов; за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.7, 3.8, 3.9 раздела 3, подпунктах 10.1 -10.5 раздела 10 Регламента.

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.5. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и так далее), ответы, как правило, не даются.

9.6. Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9.7. Ответ на обращение подписывается Главой, первыми заместителями Главы, заместителями Главы, либо уполномоченным на то лицом.

9.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме



электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.

9.9. На поступившее в Администрацию 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 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.10. Ответы на обращения граждан и организаций, содержащие персональные данные должны быть направлены с использованием Закрытого контура Межведомственной системы электронного документооборота (далее – Закрытый контур) или почтой России.

В случае, если адресат не содержится в Закрытом контуре, составляется сопроводительное письмо к ответу, содержащему персональные данные в МСЭД, о том, что ответ на обращение содержащий информацию о персональных данных отправлен по почте России. В сопроводительном письме указывается дата и номер отправления. Отправляется заказным письмом с уведомлением. Возвратное уведомление подкрепляется в виде скана-документа в МСЭД к ответу на данное обращение.

#### 10. Рассмотрение отдельных обращений

10.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

10.2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, Администрация или должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. 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, первые заместители Главы, заместители Главы либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение в Администрацию.

10.4. 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.

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

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

10.7. 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».

#### 11. Постановка исполнения обращений на контроль

11.1. Глава, первые заместители Главы, заместители Главы одновременно с поручением о рассмотрении обращений принимают решение о взятии его на контроль. При направлении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения.

11.2. В обязательном порядке на контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания



Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Главного федерального инспектора по Московской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, 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, Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Московской области, депутатские запросы Совета депутатов городского округа Щёлково, Главы, первых заместителей Главы, заместителей Главы о рассмотрении обращений граждан, срок рассмотрения которых составляет не более 15 дней, если в поручении не установлен иной срок. Контроль за исполнением поручений осуществляют, в том числе, соответствующие помощники должностных лиц Администрации.

11.3. Решение о постановке на контроль вправе принимать руководители органов и структурных подразделений органов Администрации по вопросам деятельности.

11.4. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение должно быть поставлено на дополнительный контроль. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер.

11.5. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

11.6. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и организаций осуществляет Административное управление.

## 12. Оформление ответа на обращения

12.1. Ответы на обращения граждан и организаций подписывает Глава, первые заместители Главы, заместители Главы или уполномоченное на подписание ответов на обращения лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.2. Ответы на обращения граждан и организаций готовятся на бланке Администрации.

12.3. Ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Главного федерального инспектора по Московской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, 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, Председателя Московской областной Думы, Уполномоченного по правам человека в Московской области, депутатские запросы Совета депутатов городского округа Щёлково, готовятся на бланке Администрации за подписью Главы.

12.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

12.5. На бланке ответа в левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

12.6. Если по письменному обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

12.7. Если документ подписывается в бумажном виде, на последнем листе копии ответа исполнитель дела делает надпись «В дело», указывает результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью. В карточке документа в МСЭД в разделе «Результат» также указывается результат рассмотрения обращения («Положительно», «Разъяснено», «Отказано»).

12.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа, ответ и информационные материалы к нему подкрепляются в МСЭД на согласование и подписание в электронном виде, далее ответ по МСЭД поступает на регистрацию в Административное управление. Работник Административного управления проверяет правильность оформления ответа и регистрирует его при отсутствии замечаний.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом и Инструкции по ведению делопроизводства



в Администрации городского округа Щёлково, возвращаются исполнителю для доработки.

12.9. Списание «в дело» производится автоматически при выборе в МСЭД индекса Номенклатуры дел при регистрации ответа на обращение.

12.10. После регистрации ответа на обращение работник Административного управления закрепляет номер и штамп на ответе гражданину. Обращение гражданина снимается с контроля. После чего рассмотрение обращения считается завершённым.

12.11. После регистрации ответа на обращение исполнитель обращения передает оформленный надлежащим образом конверт с вложенным в него ответом, заполняет список отправок для представления на почту и передает ответ на отправку по почте, работнику, в должностные обязанности которого входит доставка писем на почту. Отправка ответов без регистрации не допускается.

12.12. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по ведению делопроизводства в Администрации городского округа Щёлково и номенклатуры дел Администрации городского округа Щёлково.

### 13. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

13.1. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет Административное управление.

13.2. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере и направлении его на рассмотрение;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- об организации личного приема граждан в Администрации.

13.3. Телефонные звонки от граждан по вопросу рассмотрения обращений принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00 с перерывом на обед с 13.00 до 14.00.

13.4. При получении запроса по телефону работник Административного управления:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется;
- предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет суть вопроса;

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

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенный день и время, к указанному сроку подготавливает ответ на поставленный гражданином вопрос.

### 14. Контроль за рассмотрением обращений

14.1. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений работниками Администрации осуществляется руководителями органов Администрации.

14.2. Административное управление ежедневно осуществляет мониторинг исполнения обращений. Рассылает отчеты в течение дня в органы Администрации, делает предварительные напоминания по срокам исполнения обращений.

Еженедельно представляет отчет по исполнению обращений Главе, первым заместителям Главы, заместителям Главы, руководителям органов Администрации.

### 15. Ответственность работников Администрации при рассмотрении обращений

15.1. Работники Администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области за нарушение порядка, сроков рассмотрения, сохранность находящихся у них обращений и документов.

15.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные граждан могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

15.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику Администрации по поручению руководителя органа Администрации. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику Администрации, ответственному за делопроизводство в органе Администрации.

## 16. Порядок обжалования

16.1. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

Приложение 1  
к Регламенту рассмотрения обращений  
граждан и организаций в Администрации  
городского округа Щёлково  
Московской области

Сведения о местонахождении, почтовом адресе,  
телефонах для справок Администрации городского округа Щёлково  
Московской области

Администрация городского округа Щёлково Московской области  
располагается по адресу:

площадь Ленина, д. 2., г. Щёлково, городской округ Щёлково,  
Московская область

Почтовый адрес Администрации городского округа Щёлково  
Московской области:

площадь Ленина, д. 2, г. Щёлково, городской округ Щёлково,  
Московская область, 141100

Справочная по письмам граждан и организаций: 8-(496)56-1-11-69

Справочная по вопросам записи на личный прием граждан:

8-(496)56-1-11-39

Общественная приемная Администрации городского округа Щёлково  
и приемная центральных органов исполнительной власти Московской  
области располагается по адресу:

площадь Ленина, д. 2, каб 100, г. Щёлково, городской округ Щёлково,  
Московская область

Справки по телефону о работе Общественной приемной и приемной  
центральных органов исполнительной власти:

8-(496)56-1-11-39

Официальный сайт Администрации городского округа Щёлково

<https://shhyolkovo.ru/>



Приложение 2  
к Регламенту рассмотрения обращений  
граждан и организаций в Администрации  
городского округа Щёлково  
Московской области

Образец карточки личного приёма

Глава городского округа Щёлково

Булгаков Андрей Алексеевич

Приём граждан

Учётная карточка № \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

Дата записи на приём «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

ФИО: \_\_\_\_\_ тлф \_\_\_\_\_

Категория: \_\_\_\_\_

АДРЕС:

Область: \_\_\_\_\_ Район: \_\_\_\_\_ индекс \_\_\_\_\_

Город: \_\_\_\_\_ Улица: \_\_\_\_\_

Дом: \_\_\_\_\_ Корпус: \_\_\_\_\_ Квартира: \_\_\_\_\_

Содержание вопроса:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Поручение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отметка об исполнении:

Ответ получен: Подпись \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Регламенту рассмотрения обращений  
граждан и организаций в Администрации  
городского округа Щёлково  
Московской области

Образец

Сопроводительное письмо

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЩЁЛКОВО**

пл. Ленина, д.2, г. Щёлково, Московская обл., 141100 \_\_\_\_\_ тел. (496)566-99-66, факс(496) 566-96-90

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Главе городского округа

\_\_\_\_\_

(наименование городского округа)

И.И. Иванову

Уважаемый Иван Иванович!

В Администрацию городского округа Щёлково Московской области  
поступило обращение гр. Петрова Олега Владимировича  
(от 09.01.2025 № 158ОГ-47) по вопросу \_\_\_\_\_.

В соответствии с полномочиями, предусмотренными  
ст. 16 Федерального закона № 131-ФЗ от 06.10.2003 «Об общих принципах  
организации местного самоуправления в Российской Федерации» направляю  
Вам на рассмотрение по принадлежности вышеуказанное обращение.

О результатах просим сообщить заявителю. О направлении  
обращения в Ваш адрес автор извещен.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Наименование должности \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ расшифровка подписи \_\_\_\_\_

Исполнитель  
Контактный телефон \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к Регламенту рассмотрения обращений  
граждан и организаций в Администрации  
городского округа Щёлково  
Московской области

Образец

Уведомление гражданина о направлении его обращения  
по принадлежности

**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**  
**Г О Р О Д С К О Г О О К Р У Г А Щ Ё Л К О В О**

пл. Ленина, д.2, г. Щёлково, Московская обл. 141100 тел. (496)566-99-66, факс (496) 566-96-90

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Петрову О.В.

ул. Садовая, д. 101, кв. 102  
г. Москва, 100100

Уважаемый Олег Владимирович!

Рассмотрев Ваше обращение от 09.01.2025 № 158ОГ-47, поступившее  
в Администрацию городского округа Щёлково Московской области, по  
вопросу \_\_\_\_\_ Администрация городского округа Щёлково  
сообщает.

В соответствии с полномочиями, предусмотренными ст. 16  
Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах  
организации местного самоуправления в Российской Федерации», Ваше  
обращение для рассмотрения и ответа направлено по принадлежности в  
Администрацию городского округа \_\_\_\_\_.

*Наименование должности                      подпись                      расшифровка подписи*

*Исполнитель  
Контактный телефон*