

**Регламент приема и рассмотрения обращений граждан
Государственным автономным учреждением культуры города Москвы
«Музейно-парковый комплекс «Северное Тушино»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент приема и рассмотрения обращений граждан Государственным автономным учреждением культуры города Москвы «Музейно-парковый комплекс «Северное Тушино» (далее соответственно – Регламент, Учреждение) определяет стандарт и порядок обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, направляемых Департаментом культуры города Москвы (далее – Департамент) посредством системы электронного документооборота Правительства Москвы (далее – МосЭДО) на рассмотрение в Учреждение, а также поступающих непосредственно в Учреждение и регистрируемых в МосЭДО.

1.2. Регламент определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, подготовки проектов ответов по обращениям, направленных Департаментом для рассмотрения в Учреждение, или ответов на обращения поступивших непосредственно в Учреждение, а также регистрацию ответов на обращения в МосЭДО.

1.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, города Москвы и настоящим Регламентом.

1.4. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан, лиц без гражданства.

1.5. Формы обращения:

1.5.1. Форме устного обращения (на личном приеме граждан).

1.5.2. Письменной форме или в форме электронного документа (предложения, заявления, жалобы):

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

1.5.2.2. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых

актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

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

1.6. Место, способы приема обращений и график (режим) работы Учреждения:

1.6.1. Место нахождения/почтовый адрес Учреждения: 125364, г. Москва, ул. Свободы, д. 52.

1.6.2. Прием обращений осуществляется следующими способами:

1.6.2.1. Через почтовое отделение связи.

1.6.2.2. Нарочно, через курьера.

1.6.2.3. При личном приеме.

1.6.2.4. Через официальный сайт Учреждения: <https://mspmos.ru/>.

1.6.2.5. На электронную почту Учреждения: mpksevertushino@culture.mos.ru.

1.6.3. Информацию о порядке рассмотрения обращений, граждане могут получить:

1.6.3.1. В день проведения личного приема при личном посещении гражданином места проведения личного приема

1.6.3.2. По телефону: 8-495-640-73-55.

1.6.3.3. По электронной почте: mpksevtushino@culture.mos.ru.

1.7. Прием обращений граждан при личном их посещении Учреждения осуществляется в порядке, указанном в пункте 5.2. Регламента.

1.8. Учреждение организует прием и рассмотрение всех обращений граждан в пределах своей компетенции согласно действующим в Учреждении правилам внутреннего трудового распорядка.

2. Стандарт рассмотрения обращений

2.1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений.

2.1.1. Поступившие в адрес Учреждения обращения подлежат обязательной регистрации в МосЭДО в течение 3 (трех) календарных дней с момента поступления обращения с присвоением регистрационного номера посредством МосЭДО.

2.1.2. Обращения рассматриваются ответственными исполнителями, которым поручено рассмотрение обращения согласно резолюции (поручению), с учетом предоставленной соисполнителями информации в срок, не превышающий 14 (четырнадцать) календарных дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

2.1.3. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, сроки рассмотрения обращений, в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан

Российской Федерации» и решения директора или иного уполномоченного лица могут быть продлены не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.1.4. Директор Учреждения при рассмотрении обращений вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.1.5. Общий срок рассмотрения обращений не может превышать 30 (тридцать) календарных дней с момента регистрации обращения, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

2.2. Требования к письменному обращению.

2.2.1. Обращения в форме письменного и электронного документа могут направляться гражданами в адрес Учреждения в виде:

2.2.1.1. Заявления.

2.2.1.2. Предложения.

2.2.1.3. Жалобы.

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

2.2.3. Письменное обращение должно содержать следующую информацию:

2.2.3.1. Фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина.

2.2.3.2. Почтовый адрес/адрес электронной почты гражданина, на который должен быть выслан ответ.

2.2.3.3. Содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы.

2.2.3.4. Дату и личную подпись гражданина.

2.2.4. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

2.2.4.1. Фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина.

2.2.4.2. Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

2.2.4.3. Почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.2.4.4. Содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы.

2.4. Результатом рассмотрения обращений является:

2.4.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.2. Принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

2.4.3. Уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

2.5.1. Направление гражданину уведомления о невозможности дать ответ

по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.5.2. Рассмотрение обращения и оставление без ответа, в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.5.3. Уведомление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения, в случае если им подано заявление с просьбой об этом, либо если третьи лица возражают против рассмотрения обращения, в случае если последнее подано в их интересах.

2.5.4. Оставление без ответа и уведомление гражданина о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

2.5.5. Оставление без ответа и уведомление гражданина если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы, по существу.

2.5.6. Оставление без ответа и уведомление гражданина о том, что текст представленного им обращения не поддается прочтению, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.7. Направление обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.5.8. Оставление без ответа если к обращению, поступившему от лица, действующего по доверенности приложена ее копия в форме надлежащим образом заверенной копии.

2.6. Обращения возвращаются в следующих случаях:

2.6.1. Ввиду невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и разъяснение гражданину его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.6.2. Если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (возврат в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации).

3. Прием, регистрация и рассмотрение обращений

3.1. Порядок приема и регистрации обращений.

3.1.1. Поступившие по почте в адрес Учреждения письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в МосЭДО.

3.1.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяется:

3.1.2.1. Правильность адресования корреспонденции и целостность

упаковки (при наличии).

3.1.2.2. Ескрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт. Конверты писем с обращениями граждан подлежат хранению.

3.1.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем Учреждения. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, работник разъясняет гражданину требования части 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к оформлению письменного обращения и предупреждает его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен.

3.1.4. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре делается соответствующая отметка о принятии обращения.

3.1.5. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику службы безопасности и заместителю директора, курирующему вопросы безопасности.

3.1.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя директора Учреждения, передаются директору Учреждения либо иному уполномоченному лицу.

3.1.7. Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя заместителей директора Учреждения, передаются тому должностному лицу, которому они адресованы.

3.1.8. При регистрации обращению присваивается регистрационный номер. В случае поступления обращения от гражданина непосредственно в Учреждение в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «номер», «дата». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

3.1.9. После регистрации обращения в МосЭДО секретарь руководителя Учреждения не позднее рабочего дня присвоения регистрационного номера обращению обеспечивает подготовку проекта резолюции (поручения) по исполнению обращения. Подготовка проекта резолюции (поручения) директора Учреждения осуществляется исходя из темы обращения и с учетом распределения обязанностей между заместителями директора Учреждения, руководителями структурных подразделений Учреждения.

3.1.10. Зарегистрированное обращение совместно с проектом резолюции (поручения) передается директору Учреждения для утверждения резолюции (поручения) и назначения ответственного исполнителя среди заместителей директора или руководителей структурных подразделений Учреждения, а также соисполнителей из числа руководителей структурных

подразделений Учреждения.

3.1.11. Резолюция (поручение) должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение и срок исполнения.

3.1.12. В случае если в резолюции (поручении) рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции (поручении) первым.

3.1.13. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

3.1.14. Секретарь руководителя Учреждения в срок не позднее 3 (трех) часов с момента утверждения резолюции (поручения) посредством МосЭДО направляет всем исполнителям обращение и приложенные к нему материалы.

3.2. Порядок рассмотрения обращений.

3.2.1. Зарегистрированные обращения вместе с приложениями подлежат рассмотрению ответственными исполнителями, а также соисполнителями (при наличии) согласно резолюции, утвержденной директором Учреждения.

3.2.2. Если в обращении (в том числе без фамилии, почтового адреса) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (не более 3 (трех) календарных дней) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2.3. Ответственность за полноту, объективность и подготовку ответа несут ответственные исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение.

3.2.4. В случае если гражданин обращался с письменным заявлением (заявлением в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения его обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается гражданину. Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается автору обращения.

3.2.5. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, не относится к компетенции Учреждения, данное обращение в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации направляется согласно резолюции по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Учреждение может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.2.6. Обращения, ошибочно адресованные Учреждению из других государственных органов, в течение 2 (двух) календарных дней возвращаются отправителю либо по согласованию с отправителем направляются по принадлежности.

3.2.7. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу,

на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти, 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 суде.

3.2.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.2.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чем ответственным исполнителем в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.2.10. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, направив гражданину уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

3.2.11. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов, и гражданину, направившему обращение, направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом.

3.2.12. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 (пяти) календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.2.9 настоящего Регламента.

3.2.13. Учреждение по направленному в установленном порядке запросу Департамента, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 (пятнадцати) календарных дней предоставляет документы и материалы,

необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Подготовка и предоставление ответов/проектов ответа на обращения граждан.

3.3.1. Ответы/проекты ответа на обращения готовятся в письменном виде на бумажном носителе, либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа/проекта ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко. Ответ/проект ответа должен быть изложен на языке деловой переписки (т.е. соблюдены нейтральность тона, строго логическая последовательность изложения, смысловая точность, отсутствие просторечных и диалектных слов и выражений).

3.3.2. В течение 10 (десяти) календарных дней (если иной срок не установлен в резолюции (поручении) со дня поступления резолюции (поручения) в соответствии с пунктом 3.1.10 настоящего Регламента, соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для рассмотрения обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.3.3. Работники Учреждения при исполнении поручений по рассмотрению обращений обязаны:

3.3.3.1. Связаться с гражданином с целью уточнения подробной информации и оказания консультационной поддержки, приглашения в Учреждение (при указании в обращении номера телефона и/или адреса электронной почты), запроса дополнительных материалов (при необходимости).

3.3.3.2. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.3.3.3. Подготовить сопроводительное письмо к проекту ответа в Департамент с описанием исполнения поручения за подписью директора Учреждения или заместителя директора;

3.3.3.4. Подготовить письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить гражданина на прием для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у гражданина.

3.3.5. Исполнитель по обращению при подготовке проектов ответов или ответов в обязательном порядке использует в работе справочные правовые системы «КонсультантПлюс» и(или) «Гарант» и не допускает в ответах/проектах ответа наличие ссылок на утратившие силу нормативные правовые документы.

3.3.6. При составлении письменного ответа/проекта ответа на обращения необходимо соблюдать следующие требования:

3.3.6.1. В тексте ответа/проекта ответа должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества гражданина.

3.3.6.2. В ответе/проекте ответа должно быть указано кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.3.6.3. Ответ/проект ответа следует строить по каждому рассмотренному вопросу, если в обращении содержится несколько вопросов.

3.3.6.4. В ответе/проекте ответа должно быть сообщено о результатах проверки выявленных недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению.

3.3.6.5. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе/проекте ответа следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам.

3.3.6.6. При отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие нормативные правовые акты.

3.3.6.7. В ответе/проекте ответа должны быть указаны сведения о порядке обжалования принятого по обращению решения.

3.3.6.8. В ответе/проекте ответа может быть указана иная информация о деятельности Учреждения.

3.3.7. В ответах/проектах ответов на обращения граждан не допускается:

3.3.7.1. Взаимоисключающая по содержанию информация.

3.3.7.2. Формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов.

3.3.7.3. Отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков.

3.3.7.4. Отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам гражданина.

3.3.7.5. Отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов.

3.3.7.6. Отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

3.3.8. При оформлении ответа/проекта ответа на обращение, адресованное в различные государственные органы («веерная» рассылка) и поступившее в Аппарат Мэра и Правительства Москвы в нескольких идентичных экземплярах, учитывается то обстоятельство, дан ли ответ гражданину на обращение, адресованное Мэру Москвы, в Правительство Москвы, Аппарат Мэра и Правительства Москвы. В случае если ответ уже направлен гражданину, ответ/проект ответа на обращения, переадресованные в Аппарат из других органов, должен содержать информацию о том, кем и когда ему был дан ответ по поставленным в его обращении вопросам. В случае если ответ/проект ответа гражданину на его обращение к Мэру Москвы, в Правительство Москвы, Аппарат Мэра и Правительства Москвы еще не подготовлен, на все его

обращения может быть дан единый ответ; при этом в ответе гражданину следует указать регистрационные реквизиты всех адресатов его обращения.

3.3.9. При подготовке ответов/проектов ответов, содержащих ссылки на сайты других органов исполнительной власти, а также на порталы закупок, торгов, поставщиков города Москвы и др., необходимо в качестве примера указывать информацию по существу вопроса гражданина, содержащуюся на указанных сайтах.

3.3.10. Ответы на обращения, поступившие в адрес директора Учреждения с пометкой «лично», подписывает директор Учреждения или лицо на то уполномоченное.

3.3.11. На обращения граждан, поступившие в Учреждение в форме электронного документа, если в них указан электронный адрес, ответы также направляются в форме электронного документа (если гражданином не указан иной вариант). В случае, если не указан электронный адрес, то ответ направляется на электронный адрес, с которого поступило обращение или по почтовому адресу по просьбе гражданина.

3.3.12. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.3.13. Ответы готовятся на бланке Учреждения ответственными исполнителями, согласовываются посредством МосЭДО с соисполнителями и представляются на подпись директору Учреждения или иному уполномоченному лицу в срок, установленный в резолюции (поручении).

3.3.14. По результатам рассмотрения (согласования) ответа или проекта ответа на обращение, секретарь руководителя направляет его на подпись директору Учреждения или иному уполномоченному лицу.

В случае несогласования проекта ответа или ответа на обращение, работник Учреждения, согласовывающий ответ/проект ответа, направляет проект ответа или ответ на доработку, при этом доработанный проект ответа или ответ должен быть представлен исполнителем не позднее срока, установленного для такой доработки работником, согласовывающим ответ/проект ответа.

Под согласованием понимается проверка полноты и объективности исполнения поручения (проверка оказания консультационной поддержки, подготовки сопроводительного письма и ответа/проекта ответа по существу поставленных в обращении вопросов, соблюдение пункта 3.3.1 настоящего Регламента).

3.3.15. Ответ гражданину должен содержать исходящий номер, дату ответа, дату обращения в Учреждение.

3.3.16. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.3.17. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа гражданину.

4. Порядок и формы контроля

4.1. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан.

4.1.1. Организация и обеспечение централизованного учета письменных обращений граждан, либо электронных обращений, поступивших в адрес Учреждения, осуществляется секретарем руководителя.

4.1.2. Работу с обращениями, поступившими в Учреждение, в том числе в форме электронного документооборота, организуют курирующие заместители директора, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.3. Директор Учреждения либо иное уполномоченное лицо, давшее поручение по обращению:

4.1.3.1. Дает поручения об осуществлении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения.

4.1.3.2. Определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установлений при рассмотрении обращения фактов нарушения предписания нормативных актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

4.2. Порядок осуществления текущего контроля за состоянием работы с обращениями граждан.

4.2.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений, поступивших в адрес Учреждения, осуществляется секретарем руководителя. Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат постановке на контроль.

4.2.2. Начальником юридического отдела (в случае отсутствия – лицом его замещающее) согласовывается правильность оформления ответа/проекта ответа, подготовленного исполнителем на обращения, поступившие из прокуратуры, а также письма, направляемые в иные государственные органы в соответствии с пунктом 3.2.5 настоящего Регламента, в течение 2 (двух) рабочих дней.

4.2.3. Обращения, которые требуют дополнительного рассмотрения в соответствии с решением директора Учреждения, ставятся на дополнительный контроль.

4.2.4. Обращения после окончательного решения всех поставленных в обращении вопросов и направления ответа гражданину/проекта ответа в Департамент, а также в случае направления обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу для рассмотрения по компетенции снимаются с контроля.

4.2.5. Обращения, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы гражданину, с контроля не снимаются. При этом исполнитель указывает причины продления сроков контроля и направляется уведомление гражданину.

4.2.6. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни и иной конфиденциальной

информации обратившихся граждан без их согласия.

4.2.7. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Учреждении исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан замещающему его работнику.

4.2.8. Заместители директора, руководители структурных подразделений, в соответствии с компетенцией вверенных им подразделений проводят систематический анализ содержания поступающих обращений и принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.3. Ответственность за несоблюдение требований Регламента.

За несоблюдение требований, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также настоящим Регламентом, работники Учреждения несут дисциплинарную и административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок организации личного приема граждан

5.1. Общие положения.

5.1.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляют директор Учреждения и его заместители, а также по поручению директора Учреждения руководители структурных подразделений Учреждения.

5.1.2. Уполномоченное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения Учреждения.

5.1.3. Обеспечение организации личного приема граждан осуществляется секретарем руководителя при участии соответствующих структурных подразделений Учреждения, курируемых лицами, осуществляющими прием граждан в соответствии с пунктом 5.1.1 настоящего Регламента.

5.2. Организация личного приема граждан.

5.2.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится по предварительной записи, осуществляемой на основании заявлений граждан о личном приеме (по форме согласно приложению 1 к настоящему Регламенту), поступивших в Учреждение в письменной форме или в форме электронного запроса способами, указанными в пункте 1.5.2. Регламента.

5.2.2. Запись граждан на личный прием производится к директору Учреждения.

5.2.3. Заявления граждан о приеме рассматриваются секретарем руководителя на соответствие следующим требованиям:

5.2.3.1. Просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной и должна содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, контактные данные гражданина: адрес, телефон, адрес электронной почты (при наличии), в случае, если гражданин является представителем организации, то

просьба заявителя дополнительно должна содержать наименование организации, представителем которой он является, а также документ, подтверждающий его полномочия

5.2.3.2. Заявление о личном приеме содержит суть обращения, при этом интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Учреждения.

5.2.3.3. Обращение гражданина в случае необходимости должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения.

5.2.3.4. Представляемые заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

5.2.4. Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует требованиям, указанным в пункте 5.2.3 настоящего Регламента, гражданину может быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

5.2.5. Если обращение гражданина о личном приеме содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.2.6. Секретарь руководителя Учреждения в день поступления заявления гражданина о записи на прием фиксирует обращение в журнале личного приема граждан, обратившихся в Учреждение (по форме согласно приложению 2 к настоящему Регламенту), и формирует карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению 3 к настоящему Регламенту.

5.2.7. Сведения о произведенной записи на личный прием секретарь руководителя Учреждения служебной запиской с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, в том числе с копиями имеющихся ранее направленных гражданином в Учреждение и/или Департамент обращений и ответов на них, направляет директору Учреждения его заместителям, руководителям структурных подразделений для определения даты проведения личного приема.

5.2.8. При определении даты приема директор Учреждения в случае необходимости дает поручение руководителям соответствующих структурных подразделений о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

5.2.9. Дата, место и время приема граждан определяются лицом, осуществляющим прием, с учетом его рабочего плана и доводятся до сведения секретаря руководителя, в срок не более 7 (семи) календарных дней с даты направления служебной записки со сведениями о произведенной записи на личный прием. Секретарь руководителя оперативно доводит информацию о дате, месте и времени приема до сведения граждан по контактными каналам связи.

5.2.10. Секретарь руководителя, в случае если личный прием проводится по месту нахождения Учреждения, обеспечивает гражданину заказ пропуска на

дату личного приема и сопровождение гражданина в помещение по месту проведения личного приема.

5.2.11. При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в журнале личного приема граждан, обратившихся в Учреждение, и карточку личного приема гражданина вносится соответствующая запись.

5.2.12. На территорию Учреждения не допускаются лица, находящиеся (или подозреваемые в нахождении) в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, в явно грязной одежде и обуви, пачкающей окружающих и имущество Учреждения, а также если их поведение не соответствует нормам морали и нравственности либо они совершают противоправные действия в отношении представителей Учреждения (при необходимости может быть вызван сотрудник полиции).

5.2.13. В целях защиты прав граждан и представителей организаций, для пресечения противоправных и коррупционных действий ведение личного приема граждан и представителей организаций может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане и представители организаций уведомляются до начала приема.

5.2.14. В случае отсутствия лица, назначенного для личного приема граждан, по уважительной причине (командировка, болезнь и др.) гражданин своевременно должен быть уведомлен об отмене или переносе времени и дате личного приема.

5.2.16. Секретарь руководителя обобщает и по итогам года готовит отчет о результатах приема граждан в Учреждении, который представляет для доклада директору Учреждения.

5.3. Прием граждан директором Учреждения, заместителями директора Учреждения, руководителями структурных подразделений Учреждения.

5.3.1. Директор Учреждения, заместители директора Учреждения, руководители структурных подразделений проводят прием граждан в служебных кабинетах либо в специально отведенном помещении. Прием ведется в служебных кабинетах, в которых не проводится работа с информацией ограниченного доступа.

5.3.2. По решению директора Учреждения, заместителей директора Учреждения, руководителей структурных подразделений к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

5.3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а представители организаций дополнительно предъявляют доверенность или иные документы, подтверждающие их полномочия.

5.3.4. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует 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 и в дальнейшем заносится в журнал личного приема граждан, обратившихся в

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

5.3.5. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оформить обращение в письменной форме. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

На первом листе такого секретарь руководителя Учреждения проставляет штамп: «Принято на личном приеме «__» _____ 20__ г.».

5.3.6. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан и краткое содержание ответов по результатам рассмотрения обращения гражданина во время личного приема заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются секретарю руководителя для последующей регистрации в МосЭДО и учета в журнале личного приема граждан, обратившихся в Учреждение.

5.3.7. Директор Учреждения, заместители директора Учреждения при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к ним на личный прием, представленной секретарем руководителя вправе делегировать (в письменной форме) полномочия по приему граждан работникам структурных подразделений Учреждения, в компетенцию которых в соответствии с должностными обязанностями входят рассматриваемые вопросы.