



ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

02.11.2024 № 68-РГУ

Московская область

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Законом Московской области № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» и в целях организации объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области (далее – Регламент).

2. Заместителям руководителя Главного управления региональной безопасности Московской области, заместителю руководителя Главного управления региональной безопасности Московской области – начальнику управления Главного управления региональной безопасности Московской области, руководителям структурных подразделений Главного управления региональной безопасности Московской области, руководителю самостоятельного подразделения, входящего в состав Главного управления региональной безопасности Московской области, общее руководство деятельностью которым осуществляется Губернатором Московской области, обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с Регламентом.

3. Организационно-контрольному управлению Главного управления региональной безопасности Московской области:

000887*

- 1) осуществить государственную регистрацию настоящего распоряжения;
- 2) направить:

электронный образ настоящего распоряжения в течение 3 рабочих дней со дня его государственной регистрации в Министерство информации и молодежной политики Московской области для официального опубликования (размещения) на Интернет-портале Правительства Московской области (www.mosreg.ru) и на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru);

копию настоящего распоряжения в течение 5 рабочих дней со дня его государственной регистрации в прокуратуру Московской области;

копию настоящего распоряжения, а также сведения об источниках его официального опубликования в 7-дневный срок после дня первого официального опубликования в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Московской области в электронном виде посредством межведомственной системы электронного документооборота Московской области;

3) обеспечить размещение настоящего распоряжения на официальном сайте Главного управления региональной безопасности Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Признать утратившими силу:

1) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 14.09.2017 № 15-РГУ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

2) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 25.06.2018 № 12-РГУ «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

3) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 19.12.2018 № 33-РГУ «О внесении изменений в распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 14.09.2017 № 15-РГУ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

4) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 18.03.2019 № 10-РГУ «О внесении изменений в распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 14.09.2017 № 15-РГУ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

5) пункт 6 изменений, который вносятся в отдельные распоряжения Главного

управления региональной безопасности Московской области, утвержденных распоряжением Главного управления региональной безопасности Московской области от 14.10.2019 № 40-РГУ «О внесении изменений в отдельные распоряжения Главного управления региональной безопасности Московской области»;

6) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 16.12.2019 № 48-РГУ «О внесении изменений в распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 14.09.2017 № 15-РГУ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

7) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 23.11.2020 № 81-РГУ «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

8) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 30.08.2021 № 47-РГУ «О внесении изменений в распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 14.09.2017 № 15-РГУ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

9) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 16.06.2022 № 23-РГУ «О внесении изменений в распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 14.09.2017 № 15-РГУ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

10) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 07.07.2023 № 30-РГУ «О внесении изменений в Регламент рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

11) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 28.09.2023 № 46-РГУ «О внесении изменений в распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 14.09.2017 № 15-РГУ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области»;

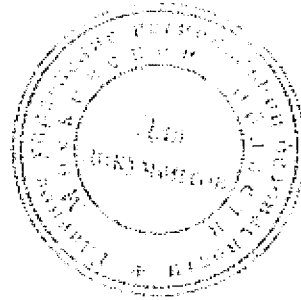
12) распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской области от 03.07.2024 № 38-РГУ «О внесении изменений в распоряжение Главного управления региональной безопасности Московской

области от 14.09.2017 № 15-РГУ «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области».

5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя руководителя Главного управления региональной безопасности Московской области Тишкина И.В.

6. Настоящее распоряжение вступает в силу на следующий день после дня его официального размещения (опубликования).

Руководитель Главного управления
региональной безопасности
Московской области в ранге министра



К.А. Карасев

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Главного управления
региональной безопасности
Московской области
от 02.11.2024 № 68-РГУ

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в Главном управлении
региональной безопасности Московской области

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в Главном управлении региональной безопасности Московской области (далее – Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение) по вопросам, относящимся к сфере деятельности Главного управления региональной безопасности Московской области (далее – Главное управление), сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений.

2. Рассмотрение обращений граждан в Главном управлении 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 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

Уставом Московской области;

Законом Московской области № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;

Законом Московской области № 80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа

к содержащейся в них информации»;

постановлением Губернатора Московской области от 16.10.2015 № 444-ПП «Об утверждении Положения о Главном управлении региональной безопасности Московской области».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется руководителем Главного управления в ранге министра (далее – руководитель Главного управления), заместителями руководителя Главного управления, заместителем руководителя Главного управления – начальником управления Главного управления, руководителями структурных подразделений Главного управления, руководителем самостоятельного подразделения, входящего в состав Главного управления, общее руководство деятельностью которым осуществляется Губернатором Московской области (далее – самостоятельное подразделение), государственными гражданскими служащими Московской области, проходящими государственную гражданскую службу Московской области в Главном управлении (далее – гражданские служащие), и работниками, занимающими должности, не относящиеся к должностям государственной гражданской службы Московской области, в Главном управлении (далее – работники).

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

5. Термины, используемые в настоящем Регламенте, применяются в том значении, в каком они используются в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Информирование о рассмотрении обращений

6. Информация о рассмотрении обращений предоставляется:

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования; посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет).

7. Сведения о местонахождении Главного управления, почтовом адресе Главного управления, контактных телефонах, телефонах для справок, указанные в приложении к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям, времени личного приема, проводимого руководителем Главного управления, заместителями руководителя Главного управления, заместителем руководителя Главного управления – начальником управления Главного управления, руководителями структурных подразделений Главного управления, руководителем самостоятельного подразделения размещаются на официальном сайте Главного управления в сети Интернет, а также представляются по телефонам.

8. Предоставление гражданам информации о рассмотрении обращений обеспечивает организационно-контрольное управление Главного управления.

III. Сроки рассмотрения обращений

9. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Главное управление.

10. Рассмотрение обращения, поступившего в Главное управление в соответствии с компетенцией, осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме или в форме электронного документа в Главном управлении в межведомственной системе электронного документооборота (далее – МСЭД), если в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

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

11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в другой центральный исполнительный орган Московской области, государственный орган Московской области (далее – государственный орган), федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Московской области (далее – орган местного самоуправления) и их должностным лицам по решению руководителя Главного управления или уполномоченного им должностного лица срок рассмотрения обращения продлевается на срок не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

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

13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного управления, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

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

16. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в соответствии с частью 3¹ статьи 8, частью 1¹ статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

17. Руководитель Главного управления или уполномоченное им должностное лицо вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

IV. Личный прием граждан

18. Личный прием граждан в Приемной Правительства Московской области, в том числе в режиме видеосвязи, проводит руководитель Главного управления в соответствии с графиком личного приема граждан в порядке, установленном Регламентом рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области.

19. Прием граждан заместителями руководителя Главного управления, заместителем руководителя Главного управления – начальником управления Главного управления, руководителями структурных подразделений Главного управления, руководителем самостоятельного подразделения осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан в Главном управлении, ежемесячно утверждаемым руководителем Главного управления (далее – график личного приема).

20. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Главного управления в сети Интернет.

21. Организацию личного приема граждан руководителем Главного

управления, заместителями руководителя Главного управления, заместителем руководителя Главного управления – начальником управления Главного управления, руководителями структурных подразделений Главного управления, руководителем самостоятельного подразделения осуществляет организационно-контрольное управление Главного управления.

Структурные подразделения Главного управления, самостоятельное подразделение осуществляют при необходимости подготовку информации для проведения личного приема, в том числе сопровождение граждан к месту проведения личного приема.

22. Предварительная запись на личный прием в Главном управлении осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 17.00 (кроме пятницы и предпраздничных дней), в пятницу и предпраздничные дни с 9.00 до 15.00.

23. Личный прием граждан проводится с учетом числа граждан, записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием не превышало 20 минут.

Личный прием граждан осуществляется на государственном языке Российской Федерации – на русском языке.

24. В ходе личного приема граждан с согласия всех присутствующих лиц может проводиться аудиопротоколирование. Проведение иной видео- и аудиозаписи без согласия всех присутствующих лиц на личном приеме не допускается.

25. Гражданские служащие (работники) Главного управления, задействованные в личном приеме граждан, оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

26. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации; временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации; военный билет, удостоверение личности военнослужащего, вид на жительство иностранного гражданина).

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

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

28. При записи на личный прием гражданским служащим (работником) организационно-контрольного управления Главного управления заводится карточка личного приема граждан, в том числе в электронном виде.

29. Карточка личного приема граждан заполняется во время проведения личного приема, в которую заносятся на основании документа, удостоверяющего личность, сведения, позволяющие определить гражданина, обратившегося устно (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес места

жительства или места пребывания) гражданина, кратко излагается суть предложения, заявления или жалобы, значимые для принятия по его устному обращению решения обстоятельства и доводы, а также принятое по устному обращению решение.

30. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства гражданина являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В случае необходимости проведения дополнительной проверки гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема гражданин также вправе подать письменное обращение.

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

32. Руководитель Главного управления, заместители руководителя Главного управления, заместитель руководителя Главного управления – начальник управления Главного управления, руководители структурных подразделений Главного управления, руководитель самостоятельного подразделения, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

33. После завершения личного приема, проводимого руководителем Главного управления, заместителями руководителя Главного управления, заместителем руководителя Главного управления – начальником управления Главного управления, руководителями структурных подразделений Главного управления, руководителем самостоятельного структурного подразделения согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, гражданский служащий (работник) организационно-контрольного управления Главного управления направляет заполненную карточку личного приема с приложением переданных в рамках личного приема письменного обращения и (или) дополнительных материалов в структурные подразделения Главного управления, в самостоятельное подразделение посредством МСЭД для рассмотрения.

34. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, в Главном управлении осуществляется руководителями структурных подразделений Главного управления, руководителем самостоятельного подразделения и гражданскими служащими (работниками) организационно-контрольного управления Главного управления.

35. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

V. Рассмотрение письменных обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений

36. Основанием для начала рассмотрения обращений является поступившее в Главное управление письменное обращение или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других органов государственной власти, государственных органов, органов местного самоуправления.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу. Обращения в форме электронного документа направляются гражданами через заполнение соответствующих форм обращений в электронном виде на официальном сайте Главного управления (<https://gurb.mosreg.ru/feedback>) и автоматически переводятся в МСЭД для дальнейшей регистрации гражданами служащими, работниками организационно-контрольного управления Главного управления.

37. Обращения граждан, направленные почтовым отправлением, поступившие по телеграфу, по факсу, а также документы, связанными с их рассмотрением, поступают в организационно-контрольное управление Главного управления.

38. Гражданский служащий (работник) организационно-контрольного управления Главного управления, ответственный за прием документов:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту 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 к обращению поступившие документы;

в случае отсутствия в конверте письма, составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Главного управления региональной безопасности Московской области не поступало» 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 т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах отсутствуют документы, не упомянутые авторами в описях на ценные письма.

Указанные акты: один экземпляр хранится в организационно-контрольном управлении Главного управления, второй приобщается к поступившему обращению.

39. Гражданский служащий (работник) организационно-контрольного управления Главного управления, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю.

40. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится гражданскими служащими (работниками) организационно-контрольного управления Главного управления. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

41. Обращения, направленные путем заполнения формы обращений в электронном виде на официальном сайте Главного управления в сети Интернет, принимаются гражданскими служащими (работниками) организационно-контрольного управления Главного управления.

42. Обращения с пометкой «лично» передаются гражданскими служащими (работниками) организационно-контрольного управления Главного управления адресатам невскрытыми.

43. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его в организационно-контрольное управление Главного управления для регистрации не позднее 3 дней со дня получения.

VI. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

44. Поступившие обращения регистрируются гражданским служащим (работником), ответственным за регистрацию обращений, в течение 3 дней с момента поступления в МСЭД.

45. Гражданский служащий (работник), ответственный за регистрацию обращений:

заполняет регистрационную карточку МСЭД, указывая фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес и (или) адрес электронной почты. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается

в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

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

делает в регистрационной карточке соответствующую отметку в случае составления акта на обращения, 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;

отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;

прочитывает обращение, определяет его тематику, вид и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

заполняет классификатор МСЭД, составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

вносит в регистрационную карточку необходимые примечания;

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

сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами и прикрепляет его к регистрационной карточке;

направляет обращение на рассмотрение руководителю Главного управления или уполномоченному им должностному лицу.

VII. Направление обращения на рассмотрение

46. Прошедшие регистрацию обращения не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации, направляются руководителю Главного управления или по поручению руководителя Главного управления заместителю руководителя Главного управления (заместителю руководителя Главного управления – начальнику управления Главного управления) для подготовки поручений о рассмотрении обращений.

47. Руководитель Главного управления или по поручению руководителя Главного управления заместитель руководителя Главного управления (заместитель руководителя Главного управления – начальник управления Главного управления) направляет поручение о рассмотрении обращения заместителям руководителя Главного управления, заместителю руководителя Главного управления – начальнику управления Главного управления, в соответствии с распределением обязанностей, которые поручают рассмотрение обращения координируемым и контролируемым структурным подразделениям Главного управления, руководителю самостоятельного подразделения или непосредственно в структурные подразделения Главного управления, в самостоятельное подразделение с указанием срока их исполнения.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Главного управления, должностных лиц, гражданских служащих или работников, подлинник обращения направляется структурному подразделению Главного управления, должностному лицу, гражданскому служащему, работнику – ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии обращения направляются структурным подразделениям Главного управления, должностным лицам, гражданским служащим или работникам – соисполнителям поручения.

48. В случае если обращение, по мнению руководителя структурного подразделения Главного управления, направлено не по принадлежности, он не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения обращения, возвращает обращение по согласованию с заместителем руководителя Главного управления или заместителем руководителя Главного управления – начальником управления Главного управления через организационно-контрольное управление Главного управления руководителю Главного управления либо по поручению руководителя Главного управления заместителю руководителя Главного управления, заместителю руководителя Главного управления – начальнику управления Главного управления со служебной запиской, содержащей мотивированное обоснование, а также указание структурного подразделения Главного управления, самостоятельного подразделения в которое, по его мнению, следует направить обращение.

В случае если обращение, по мнению руководителя самостоятельного подразделения, направлено не по принадлежности, он не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения обращения, возвращает обращение через организационно-контрольное управление Главного управления руководителю Главного управления либо по поручению руководителя Главного управления заместителю руководителя Главного управления, заместителю руководителя Главного управления – начальнику управления Главного управления со служебной запиской, содержащей мотивированное обоснование, а также указание структурного подразделения Главного управления, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

В случае принятия руководителем Главного управления решения об изменении структурного подразделения Главного управления, самостоятельного подразделения – исполнителя поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется в другое структурное подразделение Главного управления, в самостоятельное подразделение, указанное в резолюции руководителя Главного управления.

49. Руководитель структурного подразделения Главного управления, руководитель самостоятельного подразделения, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Резолюция руководителя структурного подразделения Главного управления, руководителя самостоятельного подразделения должна содержать указание исполнителю о порядке, характере и сроке подготовки ответа гражданину.

50. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов, федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций, возвращаются в направивший государственный орган, федеральный орган государственной власти, орган государственной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или организацию.

51. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, федеральных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, федеральные органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

53. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным 52 настоящего Регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации законодательством Московской области, в суде.

VIII. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Главного управления, в самостоятельном подразделении

54. Обращение, поступившее в структурное подразделение Главного управления, самостоятельное подразделение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

55. В случае необходимости обращения рассматриваются с выездом на место с участием граждан, направивших обращения.

56. В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось с выездом на место, указывается информация о полученных сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

57. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее 7 дней до дня истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы в рамках своей компетенции для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

58. Исполнитель, 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 документы и материалы в других государственных органах, государственных учреждениях Московской области, органах местного самоуправления и у 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;

готовит проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе X настоящего Регламента;

готовит проект уведомления заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

готовит проект уведомления о прекращении переписки с заявителем или об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

готовит проект сообщения заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

59. При поступлении в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, исполнитель обязан в течение 15 дней представить в орган, направивший запрос, 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.

IX. Требования к письменному обращению

60. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать либо наименование Главного управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

61. Обращение, поступившее в Главное управление или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося гражданина, адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Х. Рассмотрение отдельных обращений

62. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

64. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

65. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

66. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Главного управления либо уполномоченное им должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

67. На поступившее в Главное управление или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть

размещен на официальном сайте Главного управления в сети Интернет по указанию заместителей руководителя Главного управления, заместителя руководителя Главного управления – начальника управления Главного управления, координирующих и контролирующих в соответствии с распределением обязанностей структурное подразделение Главного управления, которое является ответственным исполнителем, или по указанию руководителя самостоятельного подразделения.

Размещение ответа на обращение на официальном сайте Главного управления в сети Интернет осуществляется с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

68. При поступлении в Главное управление или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 67 настоящего Регламента на официальном сайте Главного управления в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Главного управления в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

69. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

70. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

71. 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 и предоставлении государственных и муниципальных услуг».

XI. Постановка исполнения обращений на контроль

72. Постановка исполнения обращений на контроль осуществляется руководителем Главного управления или должностным лицом по поручению руководителя Главного управления при направлении обращения на рассмотрение.

73. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных

нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе государственных органов, и органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

74. 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, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней.

75. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа государственной власти, органа местного самоуправления, указывается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

76. Текущий контроль за соблюдением установленных настоящим Регламентом сроков рассмотрения обращений осуществляет организационно-контрольное управление Главного управления посредством еженедельного доклада руководителям структурных подразделений Главного управления, руководителю самостоятельного подразделения информации об обращениях, поставленных на контроль.

77. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, соответственно продлевается контрольный срок его рассмотрения на основании служебной записки о продлении срока рассмотрения обращения, утвержденной руководителем Главного управления или должностным лицом по поручению руководителя Главного управления.

ХII. Продление срока рассмотрения обращений

78. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен.

79. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, не позднее, чем за 3 рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения представляет руководителю Главного управления, а в случае его отсутствия – на должностное лицо, исполняющее обязанности руководителя Главного управления, служебную записку с мотивированным обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, а также проект уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения его обращения.

В тексте уведомления указываются причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

80. Если контроль за рассмотрением обращения установлен Губернатором Московской области, руководством Московской области или федеральным органом исполнительной власти, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, обязан заблаговременно, не позднее, чем за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, согласовать продление срока рассмотрения обращения.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения гражданину направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

ХIII. Оформление ответа на обращение

81. По результатам рассмотрения обращений исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, готовит аргументированный, обоснованный проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты.

Соблюдение сроков исполнения поручений осуществляет исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения.

82. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьбы об их возврате.

83. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель Главного управления, заместители руководителя Главного управления, заместитель руководителя Главного управления – начальник управления Главного управления, руководитель самостоятельного подразделения.

84. Проекты ответов оформляются в соответствии с требованиями, предусмотренными настоящим Регламентом, Инструкцией по делопроизводству

в исполнительных органах государственной власти Московской области, государственных органах Московской области.

85. Подлинники обращений граждан возвращаются в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

86. Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, готовит проект ответа на обращение и направляет его на согласование посредством МСЭД

87. Если обращение не содержит вопросов, относящихся к сфере деятельности Главного управления, то исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, направляет письмо в государственный орган или должностному лицу с обращением заявителя по принадлежности, о чем уведомляет заявителя в течение 7 дней.

В случае если при ответе заявителю требуется проинформировать орган государственной власти или должностное лицо, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, направляет вместе с ответом заявителю информационное письмо в их адрес.

88. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным пунктом 85 настоящего Регламента, либо оформленные с нарушением правил работы в МСЭД, не регистрируются и возвращаются исполнителю, ответственному за рассмотрение обращения, для доработки.

XIV. Регистрация, отправка ответов на обращения, списание документов в дело, снятие документов с контроля

89. Гражданские служащие (работники) организационно-контрольного управления Главного управления регистрируют подписанный ответ заявителю.

В случае если гражданин просит выдать ответ на его обращение ему лично, ответ выдается под роспись; кроме того, направляется по почте.

90. Ответ на обращение, поступившее в Главное управление в форме электронного документа, направляется исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в Главное управление в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

91. В случае если ответ на обращение не дается, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, составляет проект справки-заключения. В справке-заключении указываются информация об обращении и причины, послужившие основанием для оставления обращения без ответа.

Проект справки-заключения формируется исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, посредством МСЭД и подписывается заместителем руководителя Главного управления, заместителем руководителя Главного

управления – начальником управления Главного управления, руководителем структурного подразделения Главного управления, руководителем самостоятельного подразделения, которому руководителем Главного управления или уполномоченным им должностным лицом поручено рассмотрение обращения.

92. Решение о снятии документа с контроля принимается руководителем Главного управления или уполномоченными по его поручению лицами.

93. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Московской области, государственных органах Московской области.

XV. Контроль за рассмотрением обращений

94. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений гражданскими служащими (работниками) Главного управления осуществляется руководителями структурных подразделений Главного управления, руководителем самостоятельного подразделения.

95. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в Главном управлении осуществляет организационно-контрольное управление Главного управления.

XVI. Ответственность при рассмотрении обращений граждан

96. Гражданские служащие (работники) Главного управления несут ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

97. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в соответствии с законодательством Российской Федерации. 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.

98. При уходе в отпуск, переходе на иную должность, увольнении и освобождении от замещаемой должности гражданский служащий (работник) Главного управления обязан по поручению руководителя структурного подразделения Главного управления, руководителя самостоятельного подразделения передать все имеющиеся у него на исполнении письменные

обращения другому гражданскому служащему (работнику) структурного подразделения Главного управления, самостоятельного подразделения.

99. Ответственность за своевременное исполнение поручения по рассмотрению обращения в структурном подразделении Главного управления, в самостоятельном подразделении несет руководитель соответствующего структурного подразделения Главного управления, руководитель самостоятельного подразделения.

XVII. Порядок обжалования

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

Приложение
к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в Главном
управлении региональной безопасности
Московской области

СВЕДЕНИЯ
о Главном управлении региональной безопасности
Московской области

Главное управление региональной безопасности Московской области располагается по адресу: Московская обл., г. Красногорск, бульвар Строителей, д. 1.

Почтовый адрес: 143407, Московская обл., г. Красногорск, бульвар Строителей, д. 1.

Адрес электронной почты: gurb@mosreg.ru

Телефон для справок: +7(498)-602-04-36

Официальный сайт: <http://gurb.mosreg.ru>.