

Утвержден  
постановлением Губернатора  
Московской области  
от 18 декабря 2014 г. N 287-ПГ

## **РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Губернатора МО  
от 17.10.2017 N 458-ПГ, от 02.08.2018 N 318-ПГ, от 29.11.2018 N 597-ПГ)

### **Общие положения**

1. Настоящий регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Правительстве Московской области и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

2. Рассмотрение обращений граждан в Правительстве Московской области осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Уставом Московской области;

Законом Московской области от 05.10.2006 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан".

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляют Губернатор Московской области, первый Вице-губернатор Московской области, Вице-губернатор Московской области - руководитель Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторы Московской области, первые заместители и заместители Председателя Правительства Московской области, заместители Председателя Правительства Московской области - руководители главных управлений Московской области, министры Правительства Московской области (далее - члены Правительства Московской области), иные должностные лица в пределах своих полномочий.

(в ред. постановления Губернатора МО от 29.11.2018 N 597-ПГ)

Администрация Губернатора Московской области организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, адресованных Губернатору Московской области и в Правительство

Московской области, дает ответы на них в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет обращения на рассмотрение по компетенции в центральные исполнительные органы государственной власти Московской области, государственные органы Московской области (далее - государственные органы), федеральные органы государственной власти (далее - федеральные органы), органы государственной власти иных субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее - органы местного самоуправления) и их должностным лицам, проводит информационно-аналитическую работу с обращениями.

4. В Правительстве Московской области рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Московской области.

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

### **Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений**

6. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении Правительства Московской области, полный почтовый адрес Правительства Московской области, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в приложении к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям размещаются:

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

- на Интернет-портале Правительства Московской области (<http://www.mosreg.ru>);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений.

8. Информация о местонахождении Приемной Правительства Московской области, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, указанная в приложении к настоящему Регламенту, сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на Интернет-портале Правительства Московской области (<http://www.mosreg.ru>);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений;

- на информационном стенде в Приемной Правительства Московской области.

## **Срок рассмотрения письменных обращений**

9. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления.

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

В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в ведение Московской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы государственной власти иных субъектов Российской Федерации, федеральные органы и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес 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 по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение. (в ред. постановления Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

Если в обращении содержатся сведения о противоправных действиях, обращение подлежит направлению на рассмотрение по компетенции.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации.

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

(п. 9 в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

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

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 9 настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

12. Должностные и иные уполномоченные лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

## **Требования к письменному обращению**

13. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование высшего исполнительного органа государственной власти Московской области - Правительство Московской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

14. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(п. 14 в ред. постановления Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

### **Условия, сроки и время личного приема граждан в Приемной Правительства Московской области**

15. Администрация Губернатора Московской области организует личный прием граждан Губернатором Московской области, членами Правительства Московской области и иными должностными лицами в рамках своих полномочий.

(п. 15 в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

16. Организацию личного приема граждан в Приемной Правительства Московской области осуществляет Управление по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Московской области (далее - Управление).

17. Члены Правительства Московской области и руководители государственных органов ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий месяц, работники Управления - ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00, в первый рабочий день текущего месяца - до 20.00.

18. График приема граждан в Приемной Правительства Московской области ежемесячно составляется Управлением, подписывается Вице-губернатором Московской области - руководителем Администрации Губернатора Московской области и утверждается Губернатором Московской области.

(п. 18 в ред. постановления Губернатора МО от 29.11.2018 N 597-ПГ)

19. Запись на прием производится работниками Управления ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и

предпраздничный день - с 9.00 до 16.00. В первый рабочий день текущего месяца запись проводится до 20.00.

(п. 19 в ред. постановления Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

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

21. Работники Управления в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

23. Работники Управления обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, и настольными табличками аналогичного содержания.

### **Личный прием граждан в общественных приемных исполнительных органов государственной власти Московской области**

24. Администрация Губернатора Московской области является уполномоченным органом по координации деятельности общественных приемных исполнительных органов государственной власти Московской области.

25. Личный прием граждан, в том числе в режиме видеосвязи, ведут члены Правительства Московской области, руководители государственных органов и иные уполномоченные ими лица. Принятые на личном приеме письменные обращения рассматриваются в соответствии с регламентами рассмотрения обращений граждан в центральных исполнительных органах государственной власти Московской области.

### **Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений**

26. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

27. Рабочие места работников оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

28. На входе в здание Приемной Правительства Московской области размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

29. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

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

30. Места ожидания личного приема должны:

- соответствовать комфортным условиям;
- оборудованы стульями, столами;
- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;
- информационными стендами.

### **Результат рассмотрения обращений**

31. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

32. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

### **Рассмотрение отдельных обращений**

33. 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.

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

Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

(в ред. постановления Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

Абзац утратил силу. - Постановление Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ.

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 государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо иное

уполномоченное 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" размещен на официальном сайте Правительства Московской области или официальном сайте соответствующего государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(абзац введен постановлением Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

### **Ответственность работников при рассмотрении обращений**

34. Работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Ответственность работников закрепляется в их должностных регламентах.

35. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях. 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.

36. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Вице-губернатор

Московской области - руководитель Администрации Губернатора Московской области.

(в ред. постановлений Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ, от 29.11.2018 N 597-ПГ)

### **Рассмотрение обращений**

37. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный прием граждан;
- постановку обращений на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений.

### **Прием и первичная обработка письменных обращений**

38. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное обращение гражданина в Правительство Московской области или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

39. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, иным способом.

40. Письменные обращения граждан поступают в Управление делопроизводства и документооборота Администрации Губернатора Московской области (далее - Управление делопроизводства и документооборота).

(п. 40 в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

41. Работник Управления делопроизводства и документооборота, ответственный за прием документов:

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

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

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

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

- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта,

военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Правительства Московской области 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 т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживаются документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма. Указанные акты передаются в Управление: один экземпляр хранится в отделе писем Управления (далее - отдел писем), второй приобщается к поступившему обращению.

42. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Управления делопроизводства и документооборота. 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.

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

43. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в Управлении делопроизводства и документооборота.

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

44. Обращения, поступившие в форме электронного документа на Интернет-портал Правительства Московской области (<http://www.mosreg.ru>) и адрес электронной почты Администрации Губернатора Московской области ([amo@mosreg.ru](mailto:amo@mosreg.ru)), передаются Управлением делопроизводства и документооборота в Управление.

(п. 44 в ред. постановления Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

45. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются под расписку в отдел писем.

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

- Губернатора Московской области, вскрываются начальником Управления;

- членов Правительства Московской области, вскрываются в соответствующих секретариатах членов Правительства Московской области.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел писем.

47. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных

субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные Губернатору Московской области или членам Правительства Московской области, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, учитываются в Управлении делопроизводства и документооборота и в тот же день передаются на рассмотрение в Управление. (в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

### **Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

48. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием МСЭД.

49. Работник, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

- абзац утратил силу. - Постановление Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ;

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. 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 являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного 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;

- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

50. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

51. Работники, осуществляющие аннотацию обращений:

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

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- заполняют классификатор МСЭД, составляют и вводят аннотацию на

обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

- осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя либо наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления;

- устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей.

52. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по МСЭД.

### **Направление обращения на рассмотрение по принадлежности**

53. Работники Управления после составления аннотации принимают решение о направлении обращения на рассмотрение, подготавливают, редактируют сопроводительное письмо и уведомление обратившемуся, при необходимости их распечатывают.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- в случае если вопрос, поставленный обратившимся, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) в орган местного самоуправления;

- в случае если вопрос находится в ведении государственного органа в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) в соответствующий государственный орган;

- в случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления, государственные органы и не удовлетворен принятым решением по обращению или обжалует действия этих органов, а также если вопрос относится к полномочиям Губернатора Московской области и членов Правительства Московской области, такое обращение направляется на рассмотрение в секретариаты Губернатора Московской области, членов Правительства Московской области. Решение о направлении такого обращения на рассмотрение согласовывается с начальником Управления (его заместителями);

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

- в случае если гражданин обжалует действия (бездействие), решения членов Правительства Московской области, такое обращение направляется на рассмотрение Губернатору Московской области или членам Правительства Московской области с учетом распределения обязанностей между первым Вице-губернатором Московской области, Вице-губернатором Московской области - руководителем Администрации Губернатора Московской области, Вице-губернаторами Московской области, первым заместителем Председателя Правительства Московской области - министром образования Московской области, заместителями Председателя Правительства Московской области;

(в ред. постановлений Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ, от 29.11.2018 N 597-ПГ)

- о поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей Московской области, сообщается в Управление подготовки проектов поручений Губернатора Московской области и оперативной передачи информации Администрации Губернатора Московской области;

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

- обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запросы членов палат Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные Губернатору Московской области, направляются в секретариат Губернатора Московской области. Депутатские запросы, адресованные иным членам Правительства Московской области, направляются в соответствующие секретариаты. Обращения, взятые на контроль иными федеральными органами, направляются в секретариаты членов Правительства Московской области, государственные органы, органы местного самоуправления по принадлежности. В случае направления такого обращения в государственный орган или орган местного самоуправления одновременно дается поручение проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган, взявший обращение на контроль, Правительство Московской области и обратившегося;

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

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

- обратившимся письменно с просьбой о личном приеме членами Правительства Московской области и руководителями государственных органов направляются ответы с информацией о порядке работы Приемной Правительства Московской области;

- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в

компетенции Правительства Московской области, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

- обращение о предоставлении информации о деятельности Правительства Московской области направляется для подготовки ответа в самостоятельное подразделение Администрации Губернатора Московской области либо в государственный орган, обладающий данной информацией;

- в случае поступления обращений, в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений и органов местного самоуправления об участии в просмотре телетрансляций заседаний Правительства Московской области, работниками отдела приема граждан Управления предоставляется информация о месте, времени и порядке предварительной записи для участия в просмотре телетрансляций заседаний Правительства Московской области в режиме реального времени через специальные мониторы в здании Приемной Правительства Московской области. Предварительная запись граждан на телетрансляции заседаний Правительства Московской области осуществляется работниками отдела приема граждан Управления, в том числе по справочным телефонам Приемной Правительства Московской области.

### **Личный прием граждан**

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

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

55. Работник Управления приглашает прибывшего в Приемную Правительства Московской области гражданина и регистрирует его обращение с использованием МСЭД.

56. Работник консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема.

На граждан, записанных на прием к членам Правительства Московской области и руководителям государственных органов, дополнительно

оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

57. Во время приема работник вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующее самостоятельное подразделение Администрации Губернатора Московской области, государственный орган либо в орган местного самоуправления.

58. Во время личного приема членами Правительства Московской области и руководителями государственных органов граждан имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

59. По окончании приема члены Правительства Московской области и руководители государственных органов доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также из какого государственного органа он получит ответ, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

60. Члены Правительства Московской области и руководители государственных органов, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

61. После завершения личного приема членами Правительства Московской области и руководителями государственных органов согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, отдел приема граждан Управления оформляет рассылку документов через МСЭД.

62. Сопроводительные письма по обращениям, поставленным на контроль, подписывает (в том числе квалифицированной электронной подписью) начальник Управления.

(в ред. постановления Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

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

### **Постановка обращений граждан на контроль**

64. 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.

65. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации.

Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений.

66. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней. Установленный срок может быть продлен по решению Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области.

67. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, 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.

68. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Управление.

Контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области и членов Правительства Московской области о рассмотрении обращений осуществляют также их секретариаты или соответствующие структурные подразделения государственных органов.

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

### **Продление срока рассмотрения обращений**

69. 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, но не более чем на 30 дней.

70. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

71. Члены Правительства Московской области и руководители государственных органов принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с соответствующим федеральным органом.

(в ред. постановления Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

### **Оформление ответа на обращение**

72. Ответы на обращения подписывают члены Правительства Московской области, руководители государственных органов, органов местного самоуправления и иные уполномоченные ими лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают члены Правительства Московской области и их заместители, руководители государственных органов и их заместители, иные уполномоченные ими лица.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы подписывает Губернатор Московской области.

Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации подписывают Губернатор Московской области либо по его поручению члены Правительства Московской области.

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

(абзац введен постановлением Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Правительства Московской области или официальном сайте соответствующего государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(абзац введен постановлением Губернатора МО от 02.08.2018 N 318-ПГ)

73. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

74. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

75. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

76. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о

рассмотрении обращений из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются Управлением делопроизводства и документооборота в Управление посредством МСЭД.  
(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

77. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

### **Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

78. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

79. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Управление.

80. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

81. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

82. При получении запроса по телефону работник Управления:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку работник Управления подготавливает ответ.

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

84. Управление регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и по принимаемым по результатам рассмотрения обращений мерам.

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

Администрация Губернатора Московской области регулярно информирует членов Правительства Московской области, руководителей государственных органов о количестве и характере обращений, поступающих в Правительство Московской области.

85. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

### **Контроль за рассмотрением обращений**

86. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению Губернатора Московской области, членов Правительства Московской области (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.  
(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

87. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет Администрация Губернатора Московской области.

### **Обжалование решения, принятого по обращению**

(в ред. постановления Губернатора МО от 17.10.2017 N 458-ПГ)

88. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение  
к Регламенту  
рассмотрения обращений граждан  
в Правительстве Московской области

**СВЕДЕНИЯ  
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА  
МОСКОВСКОЙ  
ОБЛАСТИ, МЕСТОНАХОЖДЕНИИ ПРИЕМНОЙ ПРАВИТЕЛЬСТВА  
МОСКОВСКОЙ  
ОБЛАСТИ И СПРАВОЧНОМ ТЕЛЕФОНЕ**

Правительство Московской области располагается по адресу: Московская область, город Красногорск-7, бульвар Строителей, дом 1.

Почтовый адрес Правительства Московской области: бульвар Строителей, д. 1, г. Красногорск, Московская область, 143407.

Приемная Правительства Московской области располагается по адресу: город Москва, ул. Садовая-Триумфальная, д. 10/13, стр. 2.

Номера справочных телефонов по вопросам рассмотрения письменных и устных обращений: (498) 602-31-13, (498) 602-29-72, (495) 650-30-12, (495) 650-31-05.

---