



**МИНИСТЕРСТВО ИНФОРМАЦИОННЫХ
И СОЦИАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25.08.2022 № 36Р-30

г. Красногорск

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Министерстве информационных и социальных коммуникаций Московской области

В соответствии с Постановлением Правительства Московской области от 28.04.2022 № 441/14 «О Министерстве информационных и социальных коммуникаций Московской области»:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в Министерстве информационных и социальных коммуникаций Московской области.

2. Обеспечить официальное опубликование настоящего распоряжения в газете «Ежедневные новости. Подмосковье» и размещение (опубликование) на Интернет-портале Правительства Московской области, а также на официальном сайте Министерства информационных и социальных коммуникаций Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Секретариату Министерства информационных и социальных коммуникаций Московской области:

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

2) направить в 7-дневный срок после дня первого официального опубликования копию настоящего распоряжения, а также сведения об источниках его официального опубликования в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Московской области в электронном виде посредством межведомственной системы электронного документооборота Московской области для включения в федеральный регистр нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации;

000025*

3. Настоящее распоряжение вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр Правительства
Московской области
по социальным коммуникациям



К.Г. Швелидзе

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Министерства
информационных
и социальных коммуникаций
Московской области
от 25.08.2022 № 36Р-30

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан
в Министерстве информационных и социальных коммуникаций
Московской области

Глава I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Министерстве информационных и социальных коммуникаций Московской области (далее – Регламент) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве информационных и социальных коммуникаций Московской области (далее – МИСК Московской области), сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД), а также .

2. Рассмотрение обращений граждан 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 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом Московской области;
- Законом Московской области № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений

граждан»;

- распоряжением Губернатора Московской области от 27.12.2013 № 516-РГ «О вводе в промышленную эксплуатацию межведомственной системы электронного документооборота Московской области»;

- постановлением Губернатора Московской области от 21.06.2022 № 201-ПГ «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Московской области, государственных органах Московской области»;

- Регламентом.

3. Рассмотрение обращений граждан (далее – обращение) включает рассмотрение письменных обращений, обращений в форме электронного документа, а также устных обращений.

4. Положения Регламента распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Глава II. Информация о МИСК Московской области

5. Сведения о местонахождении МИСК Московской области, почтовом адресе МИСК Московской области, адресе электронной почты для приема обращений граждан в форме электронного документа, телефонах для справок, указанные в Приложении 2 к Регламенту, размещаются на официальном сайте МИСК Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://misc.mosreg.ru/>).

Глава III. Сроки рассмотрения обращений

6. Письменное обращение, поступившее в МИСК Московской области, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в п. 7 Регламента. Регистрация обращения осуществляется должностными лицами Секретариата МИСК Московской области (далее – Секретариат) посредством МСЭД в течение 3 дней с момента поступления в МИСК Московской области.

7. Письменное обращение, поступившее в МИСК Московской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

7¹. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», министр информационных и социальных коммуникаций Московской области (далее – Министр) или уполномоченный им заместитель министра вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, письмом за подписью Министра или уполномоченного им заместителя министра.

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

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

10. 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и Губернатору Московской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган власти, 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, письмом за подписью Министра или уполномоченного им заместителя министра.

13¹. 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, письмом за подписью Министра или уполномоченного им заместителя.

14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МИСК Московской области, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган власти или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 13, 14¹, 14² Регламента.

14¹. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пунктах 13, 14¹, 14² Регламента.

14². В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам за подписью Министра или уполномоченного им заместителя.

Глава IV. Личный прием граждан в МИСК Московской области

15. Личный прием граждан в МИСК Московской области проводит Министр, первые заместители министра МИСК Московской области либо заместители министра МИСК Московской области (далее – заместители министра).

16. Личный прием граждан в МИСК Московской области проводится Министром или уполномоченным им заместителем министра. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах публикуется

на официальном сайте МИСК Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Оформление пропуска в здание Дома Правительства Московской области производится должностным лицом отдела организационной работы и защиты информации управления правового и организационного обеспечения МИСК Московской области ежедневно с 09:00 до 18:00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день с 09:00 до 16:00.

17. Правом на внеочередной личный 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.

18. Во время личного приема:

- гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, а также подать письменное обращение;
- аудио- и (или) видеозапись может производиться только по согласованию с Министром или заместителем министра и гражданином.

Глава V. Рассмотрение обращений в ходе личного приема

19. Содержание устного обращения в ходе личного приема заносится в карточку личного приема на бумажном носителе (Приложение 1 к Регламенту).

20. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Регламентом. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина, принятого в ходе личного приема, является направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

21. По окончании личного приема Министр или заместитель министра, проводящий прием, доводит до сведения заявителя свое решение или сообщает о сроках рассмотрения обращения, если требуется дополнительная проработка. Заявителю разъясняется, в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

22. После завершения личного приема Министра либо заместителя министра и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, должностное лицо Секретариата регистрирует обращение с использованием МСЭД и направляет обращение исполнителям, указанным в карточке.

23. Министр или заместитель министра, ведущий личный прием, по результатам рассмотрения обращений граждан может принять решение

о постановке на контроль исполнения поручения, данного по результатам личного приема.

24. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

25. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МИСК Московской области, гражданину дается разъяснение об органах власти, органах исполнительной власти иного субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов.

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

27. Материалы, полученные в ходе личного приема, на бумажном носителе хранятся в течение 5 лет в соответствии с утвержденной номенклатурой дел МИСК Московской области.

Глава VI. Рассмотрение письменных обращений.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

28. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступившее в МИСК Московской области письменное обращение гражданина или поступление обращения с сопроводительным документом из других федеральных органов государственной власти, органов государственной власти иного субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления.

29. Обращение может быть доставлено в МИСК Московской области непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдьегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, МЭДО, иными каналами поступления. Гражданином могут быть заполнены соответствующие формы обращений в электронном виде на официальном сайте МИСК Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

30. Обращения граждан, направленные в МИСК Московской области

по почте, поступившие по телеграфу, по электронной почте misc@mosreg.ru, по факсу, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Секретариат для дальнейшей регистрации в МСЭД.

31. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование центрального исполнительного органа государственной власти Московской области – МИСК Московской области, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, 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).

32. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) (последнее – при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, а также почтовый адрес, куда направляется ответ или уведомление о переадресации обращения на бумажном носителе в случае необходимости. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

33. Должностное лицо Секретариата:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращает тем же способом, посредством которого они были доставлены;

- 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 письму поступившие документы (копии паспорта, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографий и других подобных документов);

- в случае отсутствия самого текста обращения в конверте составляет справку следующего содержания: «Обращение в адрес Министерства информационных и социальных коммуникаций Московской области отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет справку 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.

34. Должностное лицо Секретариата, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом заведующему отделом организационной работы и защиты информации управления правового и организационного обеспечения МИСК Московской области, а в случае его отсутствия - заведующему секретариатом МИСК Московской области.

35. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится должностными лицами Секретариата в помещении приемной Министра либо в кабинете отдела организационной работы и защиты информации управления правового и организационного обеспечения МИСК Московской области.

По просьбе обратившегося гражданина на копии его обращения ставится отметка о получении.

36. Обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт МИСК Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, принимаются должностными лицами Секретариата. После первичной обработки в Секретариате (регистрации с присвоением входящего номера, установления контрольного срока для ответа на обращение) поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются посредством МСЭД Министру для создания резолюции.

Глава VII. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

37. Все поступившие в МИСК Московской области обращения регистрируются Секретариатом в МСЭД в течение 3 дней с даты их поступления.

38. Должностное лицо Секретариата:

- производит сканирование обращения вместе с прилагаемыми документами;
- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечает тип доставки (письмо, телеграмма, личная встреча Министра, электронная почта, МЭДО, иные каналы поступления). Если письмо перенаправлено, то указывают, откуда оно поступило (из Администрации

Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы и т.п.), 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;

- ознакомливается с обращением, определяет тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы;

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

- заполняет классификатор МСЭД, составляет и вносит аннотацию обращения;

- если обращение поступило в МИСК Московской области в виде электронного документа посредством направления резолюции из другого государственного органа, органа местного самоуправления или иной организации по каналам МСЭД и/или МЭДО, и регистрационная карточка уже создана, то обращению присваивается входящий номер МИСК Московской области;

- результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращения является регистрация обращения в МСЭД и подготовка обращения гражданина к направлению на рассмотрение. После завершения процедуры регистрации обращение направляется Министру либо уполномоченному им заместителю министра для рассмотрения и принятия решения о назначении исполнителя по данному обращению.

Глава VIII. Направление обращения на рассмотрение

39. Должностное лицо Секретариата после регистрации направляет обращение на рассмотрение Министру либо уполномоченному им заместителю министра, который принимает решение о направлении обращения на рассмотрение. Решение о направлении обращения на рассмотрение уполномоченному должностному лицу МИСК Московской области принимается исходя из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

40. Передача обращений граждан для рассмотрения в подразделения, а также перенаправление обращений граждан для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления осуществляется через МСЭД.

Глава IX. Рассмотрение обращений в подразделениях

41. В МИСК Московской области обращения рассматриваются непосредственно в подразделениях (в том числе с выездом на место). При необходимости обращения направляются в государственные органы, органы местного самоуправления для предоставления информации, необходимой для подготовки ответа.

42. В тексте поручения Министра могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения от даты его подписания соответственно.

43. Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок (при необходимости с выездом на место).

44. Подготовку ответа гражданину осуществляет уполномоченное должностное лицо МИСК Московской области, указанное в поручении Министра первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока ответа на обращение обязаны представить исполнителю, указанному первым, необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа, а также свое мнение о содержании ответа.

45. Уполномоченное должностное лицо МИСК Московской области, которому поручено Министром рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, имеет право пригласить гражданина для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области порядке дополнительные материалы и объяснения у гражданина и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение по компетенции в другой орган власти, орган местного самоуправления, федеральный орган власти, орган государственной власти иного субъекта Российской Федерации.

46. В случае если обращение, по мнению уполномоченного должностного лица МИСК Московской области, направлено не по компетенции, он

в двухдневный срок возвращает это обращение своему руководителю, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

47. Доклады об исполнении поручений Губернатора Московской области, Первого Вице-губернатора Московской области – Председателя Правительства Московской области, Вице-губернаторов Московской области, Вице-губернатора Московской области – руководителя Администрации Губернатора Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области – министров Правительства Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области – руководителей главных управлений Московской области, представляются в Секретариат за 3 дня до даты, указанной в резолюции поручений.

48. Исполнитель на основании направленного в МИСК Московской области обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую законодательством Российской Федерации, тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

49. Результатом рассмотрения обращений является разрешение по существу поставленных в обращениях вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа либо направление в уполномоченные государственные органы и/или органы местного самоуправления обращений граждан для рассмотрения обращений, принятия мер и направления ответов заявителям.

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

Глава X. Рассмотрение отдельных обращений

51. 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.

52. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо МИСК Московской области, которому поручено рассмотрение обращения, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

53. 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, Министр 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 МИСК Московской области. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

54. 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.

55. В случае поступления в МИСК Московской области письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч. 4 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте МИСК Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта МИСК Московской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Глава XI. Постановка исполнения обращений граждан на контроль

56. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе МИСК Московской области, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок

и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

57. 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-губернаторов Московской области, Вице-губернатора Московской области – руководителя Администрации Губернатора Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области – министров Правительства Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области – руководителей главных управлений Московской области, Председателя Московской областной Думы о рассмотрении обращений граждан.

58. При рассмотрении обращения, поставленного на контроль, может быть установлен сокращенный срок его рассмотрения.

Глава XII. Оформление ответов на обращения граждан

59. Ответы на обращения граждан подписывает Министр или уполномоченный им заместитель министра.

60. 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 по обращению гражданина для их решения.

61. При подготовке ответа в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти иного субъекта Российской Федерации, необходимо указать, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из граждан дан ответ.

62. Подлинники документов (паспорта, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографий), приложенные гражданином к обращению возвращаются заявителю, иные документы остаются в деле, если в обращении не содержится просьбы об их возврате.

63. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти иного субъекта Российской Федерации оформляются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

64. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным Регламентом, возвращаются Министром, заместителем либо руководителем подразделения исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по МСЭД).

65. После подписания ответа Министром или уполномоченным им заместителем министра на бумажном носителе или электронной подписью в МСЭД проводится регистрация ответа в МСЭД. После чего должностным лицом отдела организационной работы и защиты информации управления правового и административного обеспечения МИСК Московской области осуществляется отправка ответа по почте и (или) в электронном виде.

66. 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.

67. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с утвержденной номенклатурой дел МИСК Московской области.

Глава XIII. Предоставление гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений

68. Работу по предоставлению гражданам справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан ведет Секретариат. Справки предоставляются гражданам должностным лицом Секретариата при обращении по справочным телефонам или при личном обращении.

69. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения, его регистрационном номере, направлении его на рассмотрение по компетенции;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения. Секретариата отдела:
- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество (при наличии);
- 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 уполномоченное должностное лицо отдела организационной работы и защиты информации управления правового и организационного обеспечения МИСК Московской области подготавливает ответ.

Глава XIV. Контроль за рассмотрением обращений

71. Контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан, а также координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют первые заместители министра, заместители министра, заместитель министра – начальник управления, начальники управлений и заведующие отделами МИСК Московской области.

72. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений должностными лицами МИСК Московской области осуществляется начальниками управлений и заведующими отделами МИСК Московской области.

73. Секретариат еженедельно рассылает в управления МИСК Московской области список контрольных документов с истекающими и истекшими сроками исполнения обращений.

Глава XV. Ответственность должностных лиц МИСК Московской области при рассмотрении обращений

74. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращения граждан должностные лица МИСК Московской области несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

75. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившихся граждан могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностных лиц МИСК Московской области. Запрещается разглашение содержащейся в обращениях информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях, направление письменных обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

76. При уходе в отпуск должностное лицо МИСК Московской области обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения заведующему отделом, заместителю начальника управления – заведующему отделом или другому должностному лицу по его поручению. При переводе

на другую работу или освобождении от замещаемой должности должностное лицо МИСК Московской области обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения должностному лицу, ответственному за делопроизводство в подразделении МИСК Московской области.

Приложение 1

к РЕГЛАМЕНТУ
рассмотрения обращений граждан
в Министерстве информационных
и социальных коммуникаций
Московской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ КЛП - _____ от _____

Срок исполнения: _____

Заявитель: _____

Адрес: _____, тел. _____

Содержание: _____

Тематика: _____

Дата приема: _____

Прием проводит: _____

Резолюция: _____

(подпись)

Приложение 2

к РЕГЛАМЕНТУ
рассмотрения обращений граждан
в Министерстве информационных
и социальных коммуникаций
Московской области

Министерство информационных и социальных коммуникаций
Московской области

Швелидзе Кетеван Георгиевна, министр информационных и социальных
коммуникаций Московской области

Фактический адрес (почтовый адрес): 143407 Московская область, г. Красногорск,
бульвар Строителей, д. 1

Адрес электронной почты для приема обращений: misc@mosreg.ru

Телефон: +7 498 602-32-93

Официальный сайт: <https://misc.mosreg.ru/>