

**Распоряжение Комитета по архитектуре и градостроительству
Московской области от 19 января 2024 г. № 29РВ-36**
**"Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Комитете по
архитектуре и градостроительству Московской области"**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Московской области N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан" и в целях упорядочения деятельности Комитета по архитектуре и градостроительству Московской области:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в Комитете по архитектуре и градостроительству Московской области.

2. Признать утратившим силу распоряжение Комитета по архитектуре и градостроительству Московской области от 15.07.2019 N 28РВ-281 "Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Комитете по архитектуре и градостроительству Московской области".

3. Отделу информационных технологий и защиты информации Управления координации деятельности Комитета по архитектуре и градостроительству Московской области обеспечить размещение настоящего распоряжения на официальном сайте Комитета по архитектуре и градостроительству Московской области.

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя руководителя Комитета по архитектуре и градостроительству Московской области А.С. Стручева.

Министр Правительства Московской области
по архитектуре и градостроительству

В.В. Гордиенко

**Регламент
рассмотрения обращений граждан в Комитете по архитектуре и
градостроительству Московской области**

I. Общие положения

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в Комитете по архитектуре и градостроительству Московской области (далее - Регламент) определяет порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Комитете по архитектуре и градостроительству Московской области (далее - Комитет), сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан в Комитете, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

2. Рассмотрение обращений граждан в Комитете 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 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- 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 N 164/2006-ОЗ "О рассмотрении обращений граждан";
- постановлением Правительства Московской области от 02.10.2018 N 689/35 "Об утверждении Положения о Комитете по архитектуре и градостроительству Московской области и о признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Московской области".

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется министром Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству, первым заместителем руководителя Комитета - главным архитектором Московской области, первым заместителем руководителя Комитета, заместителями руководителя Комитета, руководителями структурных подразделений Комитета, государственными гражданскими служащими, замещающими должности государственной гражданской службы Московской области в Комитете (далее - гражданские служащие), работниками Комитета, занимающими должности, не относящиеся к должностям государственной гражданской службы Московской области (далее - работники).

4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет Управление координации деятельности Комитета, в том числе:

- координирует деятельность по организации объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения входящих обращений граждан;
- осуществляет контроль за подготовкой в Комитете ответов на обращения граждан в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области;
- направляет обращения граждан на рассмотрение и подготовку ответов в структурные подразделения Комитета в соответствии с распределением обязанностей;
- проводит информационно-аналитическую работу по обращениям граждан.

5. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- разрешение по существу всех поставленных в письменном обращении вопросов и направление письменного ответа по адресу, указанному в обращении;

- разрешение по существу всех поставленных в устном обращении вопросов в ходе личного приема гражданина или получение им необходимых разъяснений.

6. Сведения о фактическом местонахождении Комитета, почтовый адрес Комитета, контактные телефоны, телефоны для справок, иные каналы подачи обращений указаны в приложении 1 к настоящему Регламенту, а также размещены на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://mosoblarh.mosreg.ru/>) в разделе "Контакты".

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

7. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях Комитета;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

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

8. При ответах на телефонные звонки гражданские служащие и работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Если гражданский служащий и работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

9. Помещения, в которых рассматриваются обращения граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 N 40 "Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда".

10. Рабочие места гражданских служащих и работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (компьютер с установленными справочно-информационными системами) и оргтехникой, позволяющими организовать рассмотрение обращений граждан в полном объеме.

11. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

12. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, информационными стендами.

2. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан

13. Обращения граждан, поступившие через почтовое отделение связи, при личном приеме, через законного представителя, фельдъегерской связью, по телеграфу (далее - письменное обращение), в форме электронного документа с использованием Интернет портала Комитета (<http://mosoblarh.mosreg.ru/>), а также получены из других центральных исполнительных органов Московской области, иных государственных органов

(посредством МЭДО, МСЭД) (далее - электронное обращение) регистрируется в течение 3 дней с момента поступления в Комитет.

14. Письменное обращение, электронное обращение рассматривается должностным лицом Комитета в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения.

В случаях, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан", министр Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству либо уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Решение о продлении сроков рассмотрения обращения гражданина принимается министром Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству по служебной записке с обоснованием продления срока, направленной посредством МСЭД от руководителя структурного подразделения Комитета.

15. Срок рассмотрения письменного обращения, электронного обращения, написанного на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, увеличивается на время, необходимое для его перевода, но не более чем на 30 дней.

16. Письменное обращение или электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие центральные исполнительные органы Московской области, государственные органы Московской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области, органы государственной власти иных субъектов Российской Федерации, федеральные органы государственной власти или их должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

3. Требования к оформлению обращения граждан

17. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование центрального исполнительного органа Московской области (Комитет по архитектуре и градостроительству 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 или адрес электронной почты, по которому будет направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы (в подлинниках или копиях).

18. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать суть предложения, заявления или жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению документы в электронной форме.

4. Условия, сроки и время личного приема граждан

19. Министр Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству, первые заместители руководителя Комитета и заместители руководителя Комитета проводят личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком (Приложение 2) по адресу фактического местонахождения Комитета или в режиме видеосвязи.

График личного приема публикуется на официальном сайте Комитета в информационно-коммуникационной сети "Интернет".

20. Министр Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству также осуществляет прием граждан в Приемной Правительства Московской области в соответствии с утвержденным Губернатором Московской области графиком.

21. Предварительная запись на прием осуществляется по телефонам, указанным в Приложении 2 к настоящему Регламенту, по пятницам с 09 часов 00 минут до 16 часов 30 минут (кроме выходных и праздничных нерабочих дней). График личного приема формируется с расчетным временем ожидания приема не более 30 минут.

22. Повторный личный прием гражданина министром Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству, первыми заместителями руководителя Комитета и заместителями руководителя Комитета осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее его обращение.

23. При личном приеме:

- гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
- гражданину доводится порядок личного приема для рассмотрения его вопроса;
- обращение гражданина оформляется карточкой личного приема с описанием краткой аннотации вопроса и результатом его рассмотрения (Приложение 3) с последующей регистрацией в МСЭД;

- гражданин имеет право дополнительно подать письменное обращение, которое фиксируется в карточке личного приема и подлежит рассмотрению в установленном настоящим Регламентом порядке;

- обращение гражданина считается рассмотренным в устной форме при условии, что изложенные гражданином доводы не требуют дополнительной проверки, а приведенные факты и обстоятельства являются очевидными. В карточке личного приема гражданина производится запись о предоставлении устного ответа по существу вопроса;

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

24. Ответственность за организацию личного приема граждан и надлежащий контроль за порядком рассмотрения обращений граждан возложена на Управление координации деятельности Комитета.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

25. 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 Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству либо уполномоченное им должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные 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.

26. В случае поступления в Комитет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте Комитета, 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.

27. Комитет 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.

28. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый или электронный 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, федеральный орган и их должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

29. 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 или электронный адрес поддаются прочтению.

30. 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.

31. В случае 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.

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

6. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан

33. Должностные лица Комитета, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

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

35. При временном отсутствии (отпуск, командировка) или в случае увольнения, перевода по службе исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому гражданскому служащему или работнику по поручению руководителя соответствующего структурного подразделения.

III. Административные процедуры. Последовательность административных действий (процедур)

36. Рассмотрение письменного обращения гражданина или электронного обращения гражданина включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения посредством МСЭД: присвоение обращению индивидуального регистрационного номера, даты регистрации;

- постановка обращения на контроль: определение должностного лица (лиц) для рассмотрения обращения, установление срока рассмотрения обращения;
- рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов должностным лицом Комитета;
- продление срока рассмотрения обращения в случаях, предусмотренных пунктом 14 настоящего Регламента;
- подготовка должностным лицом Комитета проекта ответа (служебного письма) на обращение гражданина на официальном бланке Комитета;
- подписание ответа (служебного письма) усиленной квалифицированной электронной подписью или оригинальной подписью должностного лица Комитета, в зависимости от формы направляемого документа в адрес гражданина;
- регистрация ответа (служебного письма): присвоение индивидуального регистрационного номера, даты регистрации;
- направление ответа (служебного письма) по каналу связи, указанному в обращении;
- снятие обращения гражданина с контроля;
- проведение аналитической работы по обращению гражданина.

1. Прием и регистрация обращений граждан

37. Прием и регистрация обращений, направленных гражданином через почтовое отделение связи, при личном приеме, в форме электронного документа с использованием Интернет портала Комитета (<http://mosoblarh.mosreg.ru/>), через своего законного представителя, поступивших фельдьегерской связью, по телеграфу, а также полученных из других центральных исполнительных органов, иных государственных органов (посредством МЭДО, МСЭД) осуществляются в установленном федеральным законодательством и настоящим Регламентом порядке.

38. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются Управлением координации деятельности Комитета. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не ставятся.

39. Обращения, поступившие фельдьегерской, факсимильной связью, принимаются как письменные обращения и регистрируются в МСЭД.

40. Прием от граждан обращений в форме электронных документов осуществляется с использованием Интернет-портала Комитета (<https://mosoblarh.mosreg.ru>).

41. Обращения, направленные гражданином через почтовое отделение связи и ошибочно поступившие в Комитет (не по адресу), не вскрываются и возвращаются на почту.

42. Обращение гражданина регистрируется в сроки, указанные в подразделе 2 раздела 2 настоящего Регламента.

43. Обращение гражданина и документы, предоставленные гражданином, принимаются и регистрируются гражданскими служащими/работниками отдела по работе со служебной корреспонденцией и обращениями граждан Управления координации деятельности Комитета (далее - отдел).

43.1. Отделом при приеме:

- осуществляется проверка правильности адресации корреспонденции и целостность упаковки; производится возвращение на почту невскрытых ошибочно поступивших (не по адресу) почтовых отправлений;
- осуществляется сверка реестров на корреспонденцию, поступившую фельдьегерской связью;
- осуществляется вскрытие почтовых конвертов, проверка наличия в них документов;
- к обращению прикладывается конверт; в случае наличия поврежденных документов производится их склеивание;

- к обращению прикладываются прилагаемые документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы) с фиксацией их по перечню в карточке обращения;

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Комитета" 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 обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению. По указанному факту направляется служебное письмо на имя министра Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству.

44. Гражданский служащий или работник отдела, ответственный за прием документов, получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом непосредственному руководителю.

45. Гражданский служащий или работник отдела, ответственный за регистрацию обращений:

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

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает способ доставки обращения;

- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные гражданином вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в базе МСЭД предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;

- 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;

- осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию и инициалы исполнителя либо наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления;

- устанавливает в регистрационной карточке МСЭД контрольную дату исполнения рассмотрения обращений граждан, направленных от Президента Российской Федерации, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области.

46. Результатом приема, регистрации, аннотирования обращения гражданина является заполненная надлежащим образом регистрационная карточка обращения в МСЭД для направления на исполнение должностному лицу.

47. Поступившие вместе с письменными обращениями оригиналы документов (паспорта, наградные документы, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) заказным почтовым отправлением с сопроводительным письмом возвращаются гражданину. Копии с документов приобщаются к письменному обращению.

48. Письменные обращения с пометкой "лично" передаются адресатам без регистрации не вскрытыми.

В случае если обращение гражданина, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, должностное лицо в течение одного рабочего дня с момента его получения возвращает на регистрацию.

49. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода в Администрацию Губернатора Московской области.

50. Обращения, не являющиеся предложениями, заявлениями или жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.) не подлежат регистрации.

2. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Комитета

51. Поступившие в структурные подразделения Комитета обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в МСЭД, если не установлен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

52. Обращения рассматриваются непосредственно в структурных подразделениях Комитета или при необходимости с выездом на место.

53. Руководитель структурного подразделения при определении ответственного исполнителя по рассмотрению обращения гражданина в регистрационной карточке в МСЭД оформляет соответствующее поручение о рассмотрении обращения или перенаправлении обращения в центральные исполнительные органы Московской области, государственные органы, органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

54. Поручение составляется в регистрационной карточке в краткой понятной форме с указанием порядка и сроков выполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

55. В тексте поручения могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают, соответственно, 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его направления.

Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок, в том числе с выездом на место.

56. В случае если поручением указано о перенаправлении обращения гражданина в иной центральный исполнительный орган Московской области, государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией, исполнителем также готовится уведомление гражданину о перенаправлении его обращения.

57. В случае если обращение гражданина направлено на исполнение нескольким соисполнителям, то соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения, указанного в регистрационной карточке МСЭД, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа через служебные записки в МСЭД.

58. Ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в поручении, в ином случае ответственным исполнителем является должностное лицо, указанное в поручении первым.

59. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина, при необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает через МСЭД необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, в том числе в других центральных исполнительных органах Московской области, государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- осуществляет централизованную подготовку ответа (служебного письма) по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе с проведением согласования соисполнителей;
- осуществляет контроль исполнения сроков рассмотрения обращения;
- в случае перенаправления обращения гражданина в иной центральный исполнительный орган Московской области, государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией уведомляет гражданина о перенаправлении его обращения;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в рамках предоставленных полномочий.

60. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено ему не по принадлежности, он в 3-дневный срок информирует об этом начальника отдела по работе с обращениями граждан Управления координации деятельности Комитета, указывая при этом структурное подразделение, в которое следует направить обращение.

61. Результатом рассмотрения обращения в структурных подразделениях Комитета является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответа гражданину либо перенаправление обращения в иной центральный исполнительный орган Московской области, государственный орган в соответствии с компетенцией для рассмотрения и принятия мер по разрешению содержащихся в обращении вопросов и подготовки ответа гражданину.

3. Постановка обращений граждан на контроль

62. Постановка обращения гражданина на контроль осуществляется гражданским служащим или работником отдела при регистрации обращения гражданина.

63. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Комитета, получения аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

64. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Счетной палаты Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первого Вице-губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, постоянного представителя Губернатора Московской области в Московской областной Думе, первого заместителя и заместителей Председателя Правительства Московской области, Председателя Московской областной Думы, органов прокуратуры о рассмотрении обращений.

65. В случае если в ответе, подготовленном в Комитете, 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.

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

4. Продление срока рассмотрения письменных обращений граждан

67. 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 министр Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

68. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения от имени руководителя структурного подразделения Комитета и направляет посредством МСЭД на рассмотрение министру Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству.

69. Если контроль за рассмотрением письменного обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

5. Оформление ответа на обращение граждан

70. Ответы на обращения граждан подписываются министром Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству, первыми заместителями руководителя Комитета, заместителями руководителя Комитета, руководителями структурных подразделений Комитета в соответствии с имеющимися полномочиями.

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

72. 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.

73. В ответе в органы государственной власти Российской Федерации должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

75. Подлинники обращений граждан в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

76. После завершения рассмотрения обращения и оформления исполнителем ответа сотрудник отдела регистрирует ответ в МСЭД. Отправка ответов на письменные обращения граждан осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Комитете.

77. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с номенклатурой дел Комитета.

6. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан

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, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

79. Справочная информация предоставляется гражданину при личном обращении, в том числе посредством телефона, указанного в приложении 1 к настоящему Регламенту. Справочная информация предоставляется в рабочие дни с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, в пятницу с 9.00 до 16.45, кроме выходных и праздничных нерабочих дней, в предпраздничный рабочий день пятницу с 9.00 до 15.45.

80. Справочная информация включает в себя:

- информацию о получении, регистрации, направлении его на рассмотрение должностному лицу;

- о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин срока продления;

- о результатах рассмотрения обращения.

81. Гражданский служащий или работник отдела при ответе на телефонный звонок:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, наименование центрального исполнительного органа Московской области;

- 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.

82. Во время разговора гражданский служащий или работник отдела обязан произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

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

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

84. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращения гражданина включает в себя проведение служебных проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовка ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

85. Ответственность за организацию контроля за рассмотрением обращений граждан возлагается на заместителя руководителя Комитета в соответствии с утвержденным распределением обязанностей между первыми заместителями руководителя Комитета и заместителями руководителя Комитета.

8. Порядок обжалования действий и решений, принятых по обращению граждан

86. Гражданин вправе обжаловать действие (бездействие) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, вышестоящему должностному лицу или в суде в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Комитете по архитектуре
и градостроительству Московской области

**Сведения
о местонахождении, почтовом адресе и справочных телефонах Комитета по
архитектуре и градостроительству Московской области**

Прием обращений граждан осуществляется по адресу: 123592, г. Москва, ул. Кулакова, 20, корп. 1, офисно-деловой центр "Орбита-2", корпус Бетта.

Почтовый адрес Комитета по архитектуре и градостроительству Московской области: 123592, город Москва, улица Кулакова, дом 20, корпус 1.

Адрес официального сайта: <https://mosoblarh.mosreg.ru>.

Телефон секретариата Комитета: +7(498) 602-84-65.

Телефон отдела по работе с обращениями граждан Управления координации деятельности Комитета: +7(498) 602-84-70, доб. 51711.

Приложение 2
к Регламенту рассмотрения обращений
граждан в Комитете по архитектуре
и градостроительству Московской области

**График
личного приема граждан руководителями Комитета по архитектуре и
градостроительству Московской области**

ФИО руководителя	Должность (решаемые вопросы)	Дни и часы приема	Телефон для предварительной записи на прием / каб.
Гордиенко Владислав Валерьевич	Министр Правительства Московской области по архитектуре и градостроительству	Ежемесячно (первая среда месяца) 12:00 - 14:00	+7(498) 602-84-70, доб. 48465 (по пятницам), каб. 1126
	Вопросы градостроительной политики Московской области. Вопросы деятельности Комитета.		
Кузьмина Александра Александровна	Первый заместитель руководителя Комитета - главный архитектор Московской области	Еженедельно (четверг) 10:00 - 12:00 13:00 - 16:00	+7(498) 602-84-70, доб. 55118, каб. 1129
	Вопросы комплексного развития территорий. Вопросы разработки проектов планировки объектов общественно-делового, производственного и жилищного строительства (объектов местного значения). Рассмотрение архитектурного облика объектов жилого, нежилого и социального назначения		
Зыкова Надежда Николаевна	Первый заместитель руководителя Комитета	Еженедельно (среда) 10:00 - 12:00 13:00 - 16:00	+7(498) 602-84-70, доб. 55157, каб. 1109
	Вопросы разработки и внесения изменений в генеральные планы и правила землепользования и застройки. Вопросы согласования документов территориального планирования и градостроительного зонирования муниципальных образований Московской области. Вопросы предоставления государственных услуг "О предоставлении разрешения на отклонение от предельных параметров		

	разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства", "О предоставлении разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка".		
Долганов Алексей Александрович	Заместитель руководителя Комитета Вопросы разработки и реализации схем территориального планирования и подготовки документов по планировке территории объектов регионального значения, в том числе линейных объектов	Еженедельно (среда) 10:00 - 12:00 13:00 - 16:00	+7(498) 602-84-70, доб. 55142, каб. 1029
Демьянко Максим Юрьевич	Заместитель руководителя Комитета Вопросы предоставления государственных услуг органами местного самоуправления на территории Московской области. Вопросы подготовки ГПЗУ. Вопросы по подготовке согласований и заключений: по изменению, установлению и приведению в соответствие видов разрешенного использования земельных участков, по изменению, переводу и отнесению категорий земель, ограничений по оборотоспособности и планировочных ограничений на земельные участки. Вопросы ведения ИСОГД Московской области. Вопросы выдачи сведений из ИСОГД Московской области.	Еженедельно (среда) 10:00 - 12:00 13:00 - 16:010	+7(498) 602-84-70, доб. 55147, каб. 1131
Стручев Александр Сергеевич	Заместитель руководителя Комитета Вопросы рассмотрения обращений граждан. Вопросы правового обеспечения деятельности Мособлarquитектуры. Вопросы государственного контроля за соблюдением органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности. Вопросы организации деятельности Комитета.	Еженедельно (среда) 10:00 - 12:00 13:00 - 16:00	+7(498) 602-84-70, доб. 55145, каб. 1106

Личный прием граждан осуществляется в здании Комитета (г. Москва, ул. Кулакова, д. 20, к. 1, офисно-деловой центр "Орбита-2", 10 и 11 этажи) по предварительной записи на личный прием. Запись на личный прием осуществляется по пятницам.

Для оформления пропуска в здание необходимы документы, удостоверяющие личность.

**Учетная карточка
личного приема гражданина**

должность руководителя, осуществляющего прием, ФИО руководителя

Дата поступления и приема _____ Время поступления и приема _____
Регистрационный номер по журналу

От кого поступило обращение (ФИО, адрес места жительства):

Конт. телефон _____

Краткое содержание обращения (вопроса):

Резолюция или кому направлено обращение _____

Разъяснение и ответ на обращение получены устно _____

Подпись заявителя _____ / _____

Подпись лица, осуществлявшего прием _____ / _____