



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«26» декабря 2012 года

№ 261

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, организация своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной и письменной форме и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Белгорода от 29 июня 2012 года № 121 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизованных требований к предоставлению муниципальных услуг городского округа «Город Белгород», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, организация своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной и письменной форме и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (прилагается).

2. Структурным подразделениям администрации города обеспечить исполнение административного регламента, внесение изменений в нормативные документы (при необходимости).

3. Управлению информации и массовых коммуникаций (Морозов А.В.) обеспечить опубликование данного постановления в газете «Наш Белгород».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации – руководителя аппарата администрации города Гармашева А.А.

Информацию об исполнении настоящего постановления представлять ежегодно к 1 марта.

Глава администрации
города Белгорода



С. Боженков

Утвержден
постановлением
администрации города Белгорода

от «26» декабря 2014 №261

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Осуществление приёма граждан, организация своевременного и
полного рассмотрения их обращений, поданных в устной и письменной
форме и направление ответов в установленный законодательством
Российской Федерации срок»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по осуществлению приема граждан, организации своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее по тексту – Административный регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в администрацию города Белгорода, а также устанавливает порядок взаимодействия между подразделениями и должностными лицами администрации города, гражданами при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства за исключением случаев, по которым правоотношения регламентируются в ином порядке, установленном международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о муниципальной услуге.

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до получателей муниципальной услуги следующими способами:

- размещение информации о муниципальной услуге на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>;

- размещение информации на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в сети «Интернет» <http://www.beladm.ru>;

- размещение информации на информационных стендах размещенных в доступных для граждан местах здания администрации города, при необходимости - в средствах массовой информации;

- консультирование заявителей по телефону, при личном обращении.

1.4. Сведения о месте нахождения, почтовых адресах, справочных телефонах, адресах официального сайта органов местного самоуправления города Белгорода приведены в приложении № 1 к Административному регламенту.

1.4.1. Полное и сокращенное наименования структурных подразделений администрации города Белгорода, почтовые и электронные адреса, номера телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера.

1.4.2. Фамилия, имя, отчество руководителей структурных подразделений и должностных лиц, ответственных за организацию приема граждан и рассмотрения их обращений.

1.4.3. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан и нормативные правовые акты, регулирующие вопросы их рассмотрения.

1.4.4. График приема граждан.

1.5. Сведения о месте нахождения, почтовых адресах, справочных телефонах, а также график приема граждан и иная справочная информация размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в сети Интернет и информационных стендах.

1.6. При индивидуальном устном (на личном приеме или по телефону) информировании гражданина сотрудник администрации города должен назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность. В вежливой форме, корректно, используя официально-деловой стиль речи, проинформировать гражданина о порядке и/или ходе предоставления муниципальной услуги, предварительно предложив гражданину назвать свою фамилию, имя, отчество. В случае отказа или некорректных высказываний - прекратить разговор.

1.7. При индивидуальном информировании гражданина по телефону не допускается разглашение сведений конфиденциального характера, касающихся частной жизни гражданина, его персональных данных и другой, охраняемой законом информации.

1.8. Если осуществление индивидуального информирования гражданина занимает более десяти минут, сотрудник должен предложить ему обратиться за получением информации письменно.

1.9. Сотрудниками администрации города по телефону предоставляется следующая информация:

о поступлении обращения;

дата регистрации обращения и его регистрационный номер;

количество вложений (приложений);

о направлении обращения для рассмотрения в структурное подразделение администрации города Белгорода, другой орган государственной власти или орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией;

исходящий номер ответа или уведомления и его дата (при наличии информации).

1.10. По письменному запросу гражданина сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в течение тридцати дней со дня его

регистрации в письменной форме разъясняют порядок предоставления муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Осуществление приема граждан, организация своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет приёмная администрации города, в состав которой входит служба по работе с наказами и обращениями граждан приёмной администрации города (далее по тексту – служба по работе с обращениями граждан), а также сектор электронной информации отдела информационных технологий и эксплуатации информационных систем управления делами, отделы контрольно-организационной работы, отделы по развитию и содержанию территорий комитетов по управлению Западным и Восточным округами города Белгорода (далее по тексту - комитеты по управлению округами города).

2.3. Запрещается требовать от гражданина представления документов и информации или осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, в распоряжении которых находятся указанные документы или информация.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

2.4.1. Письменный, либо направленный в форме электронного документа, либо устный, данный на личном приеме, ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов, в том числе информирование о принятых мерах, направленных на восстановление, защиту нарушенных конституционных прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, а также других лиц, либо уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.2. Письменный, либо направленный в форме электронного документа, либо устный, данный на личном приеме, отказ в рассмотрении обращения с изложением причин.

2.4.3. Принятие решения о списании обращения в «дело» в случаях, указанных в пунктах 2.23 и 2.24.1 Административного регламента.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется в календарных днях.

2.6. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления.

2.7. Обращения, поступившие в службу по работе с обращениями граждан, сектор электронной информации отдела информационных технологий и эксплуатации информационных систем управления делами, отделы

контрольно-организационной работы комитетов по управлению округами города по принадлежности, рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в службе по работе с обращениями граждан до даты подписания окончательного ответа автору.

Установленные сроки рассмотрения обращений, поступивших и направленных в структурные подразделения администрации города Белгорода, исчисляются с даты регистрации в службе по работе с обращениями граждан.

2.8. В течение семи дней со дня регистрации:

2.8.1. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Белгорода, подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.8.2. Копия обращения, содержащего вопросы, решение которых находится в компетенции администрации города Белгорода и нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

2.8.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение в порядке, определенном в пункте 2.25. Административного регламента.

2.8.4. Обращение, некорректное по содержанию либо по изложению и форме, оставляется без рассмотрения, о чем сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8.5. По обращению, относящемуся к компетенции подразделений администрации города Белгорода, их руководством принимается организационное решение о порядке его рассмотрения по существу.

2.9. В исключительных случаях, а также при направлении запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более, чем на тридцать дней с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.10. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет служебную записку на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению обращения, или уполномоченного должностного лица с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

2.11. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от

должностного лица, рассматривающего обращение, приёмная администрации города, комитеты по управлению округами города в течение пятнадцати дней со дня его регистрации обязаны представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

2.12. Аналогичное обращение приобщается к материалам проводящейся проверки и рассматривается в срок, установленный по первому обращению.

2.13. Если рассмотрение обращения поручено нескольким подразделениям, то срок представления соисполнителем необходимых материалов подразделению - главному исполнителю составляет половину общего срока, установленного для рассмотрения обращения.

2.14. Рассмотрение обращения, направленное членом Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее тридцати дней со дня его получения. Срок рассмотрения может быть продлен по согласованию с инициатором направления обращения.

2.15. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997 г. № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации»;

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

Федеральный закон от 8 мая 1994 г. № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, администрации города Белгорода, регулирующие правоотношения,

возникающие в связи с обращением гражданина в государственные органы и органы местного самоуправления.

2.16. Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступившее в администрацию города письменное или в форме электронного документа обращение, а также полученное на личном приеме устное или письменное обращение.

2.17. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать: наименование органа, оказывающего услугу или фамилию, имя, отчество должностного лица структурного подразделения администрации города Белгорода, либо его должность;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, или адрес электронной почты для направления ответа или уведомления в форме электронного документа;

краткое и логичное изложение существа обращения, четко выраженную просьбу, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения;

личную подпись (кроме интернет-обращения) и дату. Электронная подпись является дополнительной информацией.

2.18. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме.

2.19. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

2.20. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от гражданина:

2.20.1. Представления документов и информации, которые находятся в распоряжении администрации города Белгорода, иных органов государственной власти в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

2.20.2. Представления документов и информации или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.21. Обращение, поступившее в приёмную администрации города, сектор электронной информации отдела информационных технологий и эксплуатации информационных систем управления делами, комитеты по управлению округами города подлежит обязательному приему.

2.22. Предоставление муниципальной услуги не приостанавливается.

2.23. Ответ на обращение не дается и не дублируется:

2.23.1. Если обращение признано анонимным.

2.23.2. Если обращение признано многократным и с автором уже прекращена переписка, о чем он ранее был уведомлен в установленном законом порядке.

2.24. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов гражданину не дается:

2.24.1. Если обращение признано некорректным по изложению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес не поддаются прочтению.

2.24.2. Если обращение признано некорректным по содержанию, автору сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

2.24.3. Если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

2.24.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Белгорода, гражданин уведомляется о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.25. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в семидневный срок возвращается гражданину, направившему обращение, без рассмотрения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2.26.1. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием, если рассмотрение интересующих его вопросов не входит в компетенцию принимающего лица или они повторяют предыдущие, на которые ему давались ответы, либо представленные гражданином материалы некорректны по содержанию или по изложению и форме.

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

2.28. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.29. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением его обращения администрацией города Белгорода или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

2.30. Срок ожидания гражданина в очереди для записи на личный прием не должен превышать тридцати минут.

2.31. Обращение, поступившее в приёмную администрации города, сектор электронной информации отдела информационных технологий и эксплуатации информационных систем управления делами, комитеты по управлению округами города подлежит регистрации в течение трех рабочих дней.

2.32. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иметь средства оказания первой медицинской помощи. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, иметь доступные места общественного пользования. Для ожидания гражданами приема, а также заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами, обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

2.33. В помещениях для личного приема граждан размещаются информационно-справочные стенды (информационные терминалы), обеспечивающие возможность ознакомления с нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность администрации города и предоставление муниципальной услуги, а также схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации.

2.34. В интересах защиты прав граждан и сотрудников в процессе личного приема может производиться аудио - и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

2.35. Рабочие места сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу по приему граждан, оборудуются:

оргтехникой, позволяющей предоставлять муниципальную услугу;
настенными или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

2.36. Гражданин при рассмотрении его обращения имеет право:

2.36.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.36.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.37.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением обращений, указанных в разделе «Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги».

2.37.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.37.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения. Если в обращении усматриваются признаки неправомерных действий (бездействия) сотрудников администрации города, служебная проверка в отношении них продолжается в рамках внутренних нормативных правовых актов.

2.37.6. На возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконными действиями (бездействием) администрации города или её должностными лицами при рассмотрении обращения, по решению суда.

2.38. Руководитель приёмной администрации города и руководители комитетов по управлению округами города несут персональную ответственность за организацию работы по приему граждан.

2.39. Начальник управления делами администрации города несет персональную ответственность за организацию работы Интернет-приемной.

2.40. Руководители администрации города и ее структурных подразделений несут персональную ответственность за обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрение устных и письменных обращений, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством срок. В случае необходимости обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

2.41. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию города Белгорода или к должностному лицу с критикой деятельности администрации города, её структурного подразделения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.42. Сведения, содержащиеся в обращении, а также информация, касающаяся частной жизни гражданина, ставшие известными должностным лицам администрации города при рассмотрении обращения, не подлежат разглашению. 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 в обращении вопросов.

2.43. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

2.43.1. Удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.43.2. Достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения.

2.43.3. Полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

2.43.4. Полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.43.5. Наглядность предоставляемой информации.

2.44. При предоставлении муниципальной услуги:

2.44.1. В форме личного приема осуществляется взаимодействие гражданина с должностным лицом администрации города при записи на личный прием и в ходе личного приема;

2.44.2. По рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственное взаимодействие гражданина с должностным лицом администрации города не требуется.

2.44.3. Общая продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом администрации города при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать тридцати минут.

2.45. Для заявителя в целях предоставления муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается возможность:

- получения информации о муниципальной услуге на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>;

- получение и копирование на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru> формы заявления;

- представить заявление в форме электронного документа с использованием портала государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://www.gosuslugi31.ru>. Подпись заявителя должна быть удостоверена ЭЦП с помощью универсальной электронной карты. Прием заявлений на получение УЭК будет организован в ОГБУ «БИФ» с 1 января 2013 г. (согласно постановлению Правительства Белгородской области от 6 февраля 2012 г. № 53-пп «Об утверждении документов, обеспечивающих предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием универсальной электронной карты»).

2.46. Обеспечение при направлении гражданином обращения в форме электронного документа представления ему электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в администрацию города.

2.47. Должностные лица, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в администрацию города граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, регистрацию и учет обращения;

- принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения;

- рассмотрение обращения исполнителем по существу и принятие по нему решения;

- подготовку и направление ответа на обращение;

формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги и рассмотрение отдельных обращений;

организацию и проведение личного приема граждан;

хранение обращений и материалов, связанных с их рассмотрением;

обобщение и анализ статистической информации о поступлении и результатах рассмотрения обращений граждан.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к Административному регламенту.

3.3. Граждане направляют (передают) обращения посредством:

3.3.1. Операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание администрации города.

3.3.2. Информационно-телекоммуникационной системы Интернет.

3.3.3. Факсимильной связи.

3.3.4. Службы по работе с обращениями граждан приёмной администрации города, комитетов по управлению округами города.

3.3.5. На личном приеме.

3.4. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации города Белгорода осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

3.5. Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

3.6. Письменные обращения, поданные непосредственно автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются и регистрируются в службе по работе с обращениями граждан, контрольно-организационных отделах комитетов по управлению округами. При необходимости сотрудники указанных служб оформляют талон-уведомление и выдают его автору обращения или лицу, представляющему его интересы.

3.7. Перед вскрытием почтового отправления сотрудниками служб по работе с обращениями граждан проверяется соответствие его доставки указанным на нем адресным данным. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

3.8. Все конверты, поступившие в приёмную администрации города, комитеты по управлению округами города, в том числе, адресованные конкретному должностному лицу с пометкой "лично", подлежат вскрытию.

3.9. При вскрытии конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если отсутствует само обращение, либо обнаружилась недостача упомянутых автором или содержащихся в описи документов, составляется акт, который оформляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными нормативными правовыми актами администрации города. О чем в учетные формы вносятся соответствующие отметки.

3.10. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1.

3.11. При регистрации письменного обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер. Если

обращение поступило из организации, то исходящие реквизиты проставляются на сопроводительном письме.

3.12. Учет обращений осуществляется при помощи карточек учета письменных обращений или журнала учета письменных обращений, либо автоматизированной информационной системы учета обращений граждан. Картотека, журнал или автоматизированной информационной системы учета обращений граждан (далее по тексту – АИС) оформляются, ведутся и хранятся в соответствии с нормативными актами администрации города.

3.13. При ведении картотечного или журнального учета регистрационный номер может быть дополнен другими буквенными или цифровыми обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений. При использовании АИС - регистрация сквозная, допускается использование префиксов (дополнительных символов).

3.14. Обращение гражданина, поступившее с сопроводительным документом от должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, в картотеке или журнале учитывается по фамилии заявителя с указанием фамилии и инициалов должностного лица, направившего обращение, в отдельной графе. В АИС учитываются фамилии и инициалы заявителя и должностного лица, направившего его обращение.

3.15. В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц нескольких обращений с одним сопроводительным письмом, регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом сопроводительное письмо копируется в количестве, соответствующем числу обращений.

3.16. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему, в том числе при движении обращения внутри структурных подразделений, ведущих самостоятельное делопроизводство, осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации. В учетные формы в АИС вносятся соответствующие сведения. Так, например, в ходе рассмотрения жалобы Сидорова, поступившей из органов прокуратуры и зарегистрированной за номером 12 от 03.10.2010, запрос в архив направляется за этим же номером 12 от 08.10.2010, о чем делается отметка в учетной форме. Сидорову после рассмотрения его жалобы направляется ответ за номером 12 от 02.11.2010 и под этим же номером информируется при необходимости прокуратура.

3.17. Картотека формируется из отдельных групп материалов, которые располагаются в хронологическом порядке, за исключением материалов повторных, аналогичных и многократных обращений, каждый из которых прикладывается к материалу ранее поступившему (первого) обращения. Если материал первого обращения находится в картотеке прошлого года, на материале повторного обращения делается ссылка на ее номер.

3.18. Журнал ведется в хронологическом порядке.

3.19. Журналы приёма граждан заполняются четко и разборчиво. Записи производятся ручкой, без сокращений. Исправления не допускаются. Ошибочные записи зачеркиваются и удостоверяются подписью сотрудника,

уполномоченного вести журнал (приложение № 3 к Административному регламенту).

3.20. При использовании АИС обращения регистрируются в хронологическом порядке.

3.21. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются:

3.21.1. Регистрационный номер.

3.21.2. Дата регистрации.

3.21.3. Фамилия, имя, отчество или инициалы автора обращения, почтовый и/или электронный адрес для направления ответа или уведомления, название организации, дата и исходящий номер.

3.21.4. Краткая аннотация, отражающая суть обращения, а также кому оно адресовано.

3.21.5. Характеристики обращения: заявление, предложение, жалоба, запрос информации, коллективное, повторное, аналогичное, типовое или многократное.

3.21.6. Фамилия, инициалы и резолюция руководителя, рассмотревшего обращение, наименование подразделения и/или фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.21.7. Дата и результаты рассмотрения обращения.

3.21.8. Сведения об осуществлении контроля.

3.22. Все сведения, внесенные в учетные формы (о содержании обращения, результатах его рассмотрения и другие), должны быть конкретными и носить информативный характер.

3.23. Обращения граждан на личном приеме учитываются в АИС, где к порядковому номеру добавляется буквенное обозначение ЛП (личный прием).

3.24. Коллективные обращения в АИС учитываются по первым двум-трем разборчиво указанным фамилиям, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ. В журнале или картотеке учет производится аналогично, в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное" и указывается общее количество обратившихся граждан.

3.25. Каждое типовое и аналогичное обращение подлежит регистрации в общем порядке. В учетных формах указывается: "аналогичное (типовое) к № ___ от "___"_____ 20__ г."

3.26. Обращение, поступившее в соответствии с пунктом 2.36.1. Административного регламента, подлежит регистрации в общем порядке, приобщается к материалу проверки, дальнейшая переписка ведется с указанием всех номеров, собранных в материале.

3.27. Заявление о прекращении рассмотрения обращения (пункт 2.37.5. Административного регламента) подлежит регистрации в общем порядке и приобщается к материалу. О принятом решении гражданин должен быть уведомлен.

3.28. Предварительное рассмотрение зарегистрированных обращений осуществляют сотрудники служб по работе с обращениями граждан, которые

определяют соответствие обращения установленным Административным регламентом требованиям и порядок рассмотрения обращения по существу.

3.29. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в структурные подразделения администрации города, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.30. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.29. Административного регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение в структурное подразделение администрации города или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.31. Обращение, поступившее в администрацию города Белгорода в соответствии с её компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.32. По обращению, относящемуся к компетенции администрации города Белгорода, принимается одно из следующих решений:

3.32.1. Принять к рассмотрению.

3.32.2. Направить для рассмотрения в структурное подразделение, если в обращении или учетной форме не содержится информации о результатах рассмотрения там обозначенных вопросов и разрешение этих вопросов не относится к исключительной компетенции данного структурного подразделения, о чем уведомляется автор обращения.

3.32.3. Приобщить аналогичное обращение к материалам проверки по предыдущему обращению.

3.32.4. Не проводить проверку по обращению, если оно признано многократным, некорректным по содержанию или изложению.

3.33. Повторные обращения рассматриваются руководителями администрации города или его заместителями по курируемым направлениям деятельности с учетом материалов по проверкам рассмотрений предыдущих обращений либо с обобщенной справкой о результатах их рассмотрения.

Руководитель обязан тщательно разобраться в обстоятельствах и причинах поступления повторного обращения и принять соответствующие меры.

3.34. Запрещается направлять повторные обращения в подчиненные подразделения.

3.35. В резолюции по обращению в письменном виде определяется исполнитель, сроки и порядок рассмотрения, а также необходимость осуществления контроля. Допускается установление сокращенных сроков рассмотрения обращения.

3.36. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

3.37. Запрещается поручать рассмотрение обращения подразделению, к компетенции которого не отнесены изложенные в нем вопросы. При

необходимости рассмотрение обращения поручается нескольким подразделениям (соисполнителям). Подразделение, указанное в поручении первым, является ответственным исполнителем, координирует рассмотрение обращения и готовит один обобщенный ответ. Привлечение к рассмотрению обращения иных подразделений допускается по решению руководителя, давшего поручение, на основании мотивированной служебной записки ответственного исполнителя.

3.38. Передача обращения уполномоченному должностному лицу (исполнителю) для рассмотрения осуществляется по карточке, или журналу учета письменных обращений, или по АИС. При этом в учетные формы обязательно вносится дата передачи, фамилия, инициалы исполнителя.

3.39. Уполномоченное должностное лицо в ходе рассмотрения обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

направляет межведомственные запросы с целью получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам;

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

3.40. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "предложение", необходимо оценить целесообразность применения на практике каждого предложения гражданина и, таким образом, сделать вывод о возможности его принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в нормотворческой деятельности администрации города Белгорода или принятии управленческого решения. О результатах рассмотрения предложения заявителю направляется ответ.

3.41. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "заявление", следует выделить действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает. При наличии достаточных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения заявления. В ответе заявителю сообщается об удовлетворении или причинах отказа в удовлетворении заявления.

3.42. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "жалоба", следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) сотрудников администрации города положениям и предписаниям законов и подзаконных актов, в том числе нормативных правовых актов администрации города. По результатам проведенной проверки жалоба признается обоснованной или необоснованной, о чем информируется служба по работе с обращениями граждан. Если жалоба признана обоснованной, принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных законных прав и свобод гражданина. Если жалоба признана необоснованной, в ответе

даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также в случае необходимости возможный порядок обжалования принятого по ней решения.

3.43. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "запрос информации", определяется степень ограничения доступа к запрашиваемой информации в соответствии с федеральным законодательством. Результатом рассмотрения запроса информации является предоставление требуемых сведений, дача разъяснений или мотивированный отказ в предоставлении информации.

3.44. Если в ходе проверки обращения выявлены признаки преступления или административного правонарушения, исполнитель составляет служебную записку на имя руководителя администрации города, давшего поручение, для рассмотрения в соответствии с требованиями нормативных и правовых актов. Копия служебной записки приобщается в материал по обращению. Другие вопросы, изложенные в обращении, не связанные с признаками преступления или административного правонарушения, рассматриваются в порядке, предусмотренном Административным регламентом.

3.45. Руководитель администрации города по курируемому направлению принимает меры по защите чести и достоинства сотрудников, реализации или восстановлению их законных прав, если порочащие их сведения, изложенные в обращениях граждан, не нашли свое подтверждение.

3.46. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на официальном бланке за подписью главы администрации города, должностного лица или заместителя руководителя администрации города, давшего поручение по рассмотрению обращения либо руководителя структурного подразделения, которому поручена организация рассмотрения конкретного обращения.

3.47. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее с личного приема должностного лица, направляется за подписью принимавшего его должностного лица либо уполномоченного им должностного лица.

3.48. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

3.49. Текст ответа готовится в двух экземплярах, не более, чем на одной странице листа формата- А4, составляется в официальном стиле с указанием организации, откуда поступило обращение, а также всех обращений, объединенных в один материал, без нерасшифрованных служебных аббревиатур, например: МБУ ЦСВ администрации города. Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без указания названия этих статей не допускаются. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.50. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо.

3.51. Подписанный и завизированный ответ (с материалами по обращению) передается в службу по работе с обращениями граждан для

формирования архивного материала, второй экземпляр возвращается исполнителю для отправки адресату.

3.52. В ходе рассмотрения обращения уполномоченное должностное лицо администрации города имеет право направлять межведомственные запросы с целью получения необходимых сведений в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги. Подготовка межведомственных запросов осуществляется уполномоченным на рассмотрение обращения должностным лицом и подписывается руководителем администрации города или его заместителем. Направление указанных запросов осуществляется сектором делопроизводства структурного подразделения администрации города с соблюдением требования обязательной регистрации и учета.

3.53. Обращения граждан о противоправных деяниях, совершенных сотрудниками администрации города, регистрируются в порядке, предусмотренном Административным регламентом, и рассматриваются в соответствии с нормативными правовыми актами администрации города Белгорода.

3.54. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц администрации города, подлежат обязательному рассмотрению главой администрации города Белгорода.

3.55. Аналогичное обращение приобщается (направляется исполнителю) к материалам по первому обращению, если его рассмотрение не окончено. В ответе гражданину проставляются все номера, а в тексте дается обязательная ссылка на все объединенные в одном материале обращения и адресаты (если имеются), откуда они получены. Обращение, повторяющее текст предыдущего, на которое уже дан ответ, не рассматривается, а заявителю направляется уведомление о ранее данном ответе с приложением копии этого ответа.

3.56. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в структурное подразделение администрации города или другой государственный орган в соответствии с компетенцией, о чем в учетных формах или АИС подразделения делопроизводства проставляется отметка "анонимное".

3.57. Решение о целесообразности проведения проверки по анонимному обращению, не содержащему данные, указанные в пункте 3.56. Административного регламента, принимает глава администрации города либо его заместитель.

3.58. О принятом решении по анонимному обращению, поступившему из государственных органов и органов местного самоуправления, при необходимости информируется направившее его должностное лицо.

3.59. Жалоба признается анонимной, если в ходе ее проверки установлено, что автором указано лицо, не обращавшееся в администрацию города, или имеет несуществующие адрес и/или фамилию, имя, отчество.

3.60. Переписка с автором по вопросу, на который ему ранее давался ответ, прекращается решением руководства администрации города по мотивированному заключению (служебной записки в аппарат администрации города Белгорода) о признании многократного обращения безосновательным. О данном решении гражданин уведомляется с изложением ответов на вопросы, по которым прекращается переписка с указанием реквизитов предыдущих ответов. Последующие обращения проверяются на предмет отсутствия новых доводов и обстоятельств, требующих дополнительной проверки, и без рассмотрения списываются в дело руководителем на служебной записке сотрудника подразделения, осуществлявшего рассмотрение предыдущих обращений или приемной администрации города, ответ на них не дается.

3.61. При получении нового обращения переписка с гражданином возобновляется, если основания, по которым она была прекращена (пункт 3.60. Административного регламента), устранены.

3.62. Результаты рассмотрения типовых обращений обезличенно размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в сети Интернет, в СМИ. Автору каждого типового обращения должен быть дан ответ в установленном Административным регламентом порядке.

3.63. Рассмотрение парламентских запросов, обращений и запросов членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы, Губернатором Белгородской области, связанных рассмотрением обращений граждан осуществляется в соответствии с Административным регламентом.

3.63.1. Ответ члену Совета Федерации, депутату Государственной Думы, Губернатору Белгородской области должен быть подписан тем должностным лицом, на имя которого адресован запрос, или лицом, исполняющим его обязанности.

3.63.2. Член Совета Федерации, депутат Государственной Думы, Губернатор Белгородской области имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов.

3.63.3. Ответ гражданину, в пользу которого обратился член Совета Федерации, депутат Государственной Думы, Губернатор Белгородской области направляется во всех случаях, кроме тех, когда в их обращении не указана иная просьба.

3.64. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, указанных в пункте 2.17. Административного регламента, интернет-обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном Административным регламентом. Аналогичные интернет-обращения не распечатываются и не регистрируются.

3.65. Ответ на интернет-обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом

подписанный на бумажном носителе ответ подшивается в материал по рассмотренному обращению.

3.66. Администрация города Белгорода при направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.67. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с ежемесячным графиком, утверждаемым главой администрации города Белгорода.

3.68. Прием граждан руководителями и должностными лицами администрации города по курируемому направлению осуществляется в приемной администрации города Белгорода не реже одного раза в месяц, в территориальных общественных приёмных руководителями и должностными лицами по вопросам, относящимся к компетенции администрации города Белгорода, один раз в квартал, в рабочие дни - после семнадцати часов.

Прием руководителями структурных подразделений администрации города - один раз в неделю.

3.69. Руководители и должностные лица, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению работников соответствующих подразделений или получать у них консультации.

3.70. Прием граждан осуществляется по предварительной записи. Лица, имеющие льготы в соответствии с действующим законодательством, а также беременные женщины и граждане с малолетними детьми принимаются вне очереди.

3.71. При осуществлении предварительной записи на личный прием к руководителю или должностному лицу, руководитель приёмной администрации города, а в территориальных общественных приёмных главы администрации города – специалисты отделов по развитию и содержанию территорий комитетов по управлению округами, уполномоченные вести приём граждан, обязаны уточнить у посетителя мотивы обращения и содержание вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы, изучить имеющиеся материалы, оформить карточку по форме, согласно приложению № 4 к Административному регламенту.

По результатам принимается одно из следующих решений: направить посетителя в соответствующее подразделение администрации города для разрешения поставленных вопросов; принять письменное обращение; отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения; удовлетворить просьбу о записи на личный прием к должностному лицу администрации города Белгорода.

3.72. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием должен быть прекращен, о чем делается запись в журнале ежедневного приёма граждан. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

3.73. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. В учетную форму заносятся сведения о результатах приема.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность, допускается внесение в учетные формы данных о посетителе с его слов, о чем делается соответствующая запись. Учетные формы должны соответствовать требованиям, изложенным в Административном регламенте.

3.74. Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию администрации города Белгорода, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.75. 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 журнале или учетной форме. В этом случае руководитель структурного подразделения или должностное лицо администрации города, осуществляющее прием, в пределах своей компетенции вправе удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения, или отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В остальных случаях гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Административном регламентом. Если посетитель ввиду ограниченных способностей не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании.

3.76. Организация приема граждан руководящим составом и должностными лицами администрации города возлагается на приемную администрации города и комитеты по управлению округами города.

3.77. В случае отсутствия должностного лица, назначенного для приема граждан, прием ведет его заместитель либо лицо, замещающее.

3.78. Запись на прием к руководящему составу или должностному лицу администрации города осуществляет руководитель приемной администрации города, в кабинете № 104, ежедневно с девяти до тринадцати часов с понедельника по пятницу, в территориальных общественных приёмных – сотрудники отделов по развитию и содержанию территорий комитетов по управлению округами города Белгорода, каждую первую среду месяца с семнадцати до девятнадцати часов. Подробная информация о работе территориальных общественных приёмных главы администрации города размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в сети Интернет.

Граждане, прибывшие на прием без предварительной записи, могут быть приняты в день приема с согласия принимающего должностного лица.

3.79. Принятые в ходе личного приема письменные обращения регистрируются в службе по работе с обращениями граждан, отделах контрольно-организационной работы комитетов по управлению округами города и направляются в структурные подразделения.

3.80. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются в отдельный материал в следующей последовательности:

- лист резолюций по письменному обращению;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
- материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась), а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, служебная записка о продлении срока рассмотрения;
- заключение по результатам рассмотрения обращения;
- копия ответа автору обращения.

Листы в материале нумеруются карандашом в правом верхнем углу, прошитый материал опечатывается в соответствии с правилами делопроизводства.

3.81. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия (без приложения), а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

3.82. Запрещается расшивать законченный производством и списанный в дело материал по письменному обращению, а также изымать из него какие-либо документы.

3.83. Материалы по письменным обращениям граждан формируются в отдельных номенклатурных делах, где они не сшиваются между собой, располагаются в хронологическом порядке исходя из даты их списания или по регистрационным номерам.

3.84. Допускается формирование отдельных номенклатурных дел по предложениям, заявлениям или по направлениям деятельности, а также по типам жалоб: коллективным, повторным, многократным, анонимным, некорректным по содержанию или изложению.

3.85. С разрешения руководителя приемной администрации города допускается направление материалов по письменным обращениям, их копий или копий отдельных документов в другие подразделения администрации города, государственные органы, органы местного самоуправления.

3.86. Сотрудникам службы по работе с обращениями граждан запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, без отметки руководителя «В дело № ___» на заключении или копии ответа, а также материал, не соответствующий требованиям пункта 3.80. Административного регламента.

3.87. Запрещается хранение материалов по рассмотренным письменным обращениям у исполнителей. В исключительных случаях в связи с осуществлением дополнительного контроля по распоряжению руководителя аппарата администрации города или его заместителя допускается их хранение у уполномоченного на то должностного лица, с обязательной отметкой об этом в журнале движения материалов либо в АИС.

3.88. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически обобщаться и анализироваться в целях выявления причин и условий, нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы администрации города, принятия мер по устранению причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы.

3.89. Мероприятия по анализу состояния работы с обращениями граждан должны осуществляться на плановой основе (ежеквартально).

3.90. Состояние работы с обращениями граждан может рассматриваться на оперативных совещаниях при главе администрации города, руководителе аппарата администрации города с заслушиванием должностных лиц администрации года и руководителей структурных подразделений.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги устанавливается в целях соблюдения порядка рассмотрения обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с ними и осуществляется заместителем главы администрации – руководителем аппарата администрации города и уполномоченными должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.2. Текущий контроль осуществляется с использованием АИС, а также путем оперативного выяснения хода исполнения поручений по обращениям, регулярных письменных или устных напоминаний об истекших и приближающихся сроках исполнения, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов.

4.3. На обращении, подлежащем контролю, проставляется оттиск штампа субъекта контроля со словом «контроль» и указанием даты исполнения.

4.4. Решение по обращениям, поставленным на контроль принимается должностным лицом, которому поручено его рассмотрение.

4.5. Решение о продлении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, может быть принято только руководителем, его установившим, уполномоченным им должностным лицом, курирующим направление работы, в порядке, предусмотренном Административным регламентом.

4.6. Рассмотрение обращения снимается с контроля, если заявителю и другим заинтересованным лицам (инициаторам запроса) дан ответ на все поставленные в обращении вопросы и приняты необходимые меры. Промежуточный ответ (о продлении срока либо о проведении тех или иных действий, о результатах которых будет сообщено позднее) не является основанием для прекращения рассмотрения обращения и снятия с контроля. Решение о снятии с контроля принимает уполномоченное должностное лицо на основании копий отправленных ответов, которые им при необходимости списываются в отдельное номенклатурное дело.

4.7. Плановые, проводимые не реже одного раза в год и внеплановые, проводимые по мере необходимости проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками приемной администрации города, ответственными за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, иными структурными подразделениями администрации города и уполномоченными должностными лицами.

4.8. В ходе инспектирования, контрольных проверок и целевых выездов изучаются:

4.8.1. Планирование организационных мероприятий по улучшению качества рассмотрения обращений, выявлению и устранению причин их порождающих.

4.8.2. Материалы оперативных совещаний, на которых рассматривались вопросы организации и совершенствования работы с обращениями граждан.

4.8.3. Статистические и аналитические материалы.

4.8.4. Должностные инструкции сотрудников, осуществляющих работу с обращениями граждан и рассмотрение их по существу, на предмет наличия таких полномочий.

4.8.5. Знание сотрудниками требований нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.8.6. Организация личного приема граждан.

4.8.7. Учетные формы либо учет в АИС.

4.8.8. Номенклатурные дела с материалами по письменным обращениям граждан на предмет соответствия полномочий должностного лица, подписавшего ответ, освещения в нем всех вопросов, поставленных автором, и соблюдения сроков рассмотрения.

4.8.9. Результаты проверок отражаются отдельной справкой.

4.9. В случае выявления нарушений при предоставлении муниципальной услуги проверяющий указывает в справке на необходимость проведения служебной проверки, по результатам которой виновные должностные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.10. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных Административным регламентом.

4.11. Персональная ответственность указанных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.12. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны:

Заместителя главы администрации - руководителя аппарата администрации города дел должен быть постоянным, всесторонним и объективным;

граждан осуществляется путем запроса информации о ходе предоставления муниципальной услуги в установленном Административном регламентом порядке.

V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Гражданин может обратиться с жалобой на нарушения его прав при предоставлении муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

5.1.1. Нарушение срока регистрации обращения гражданина о предоставлении муниципальной услуги;

5.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.1.3. Требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги;

5.1.4. Отказ в приеме документов у гражданина, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги;

5.1.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

5.1.6. Затребование с гражданина при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

5.1.7. Отказ структурного подразделения администрации города, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в службу по работе с обращениями граждан, предоставляющую муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые сотрудником, предоставляющим муниципальную услугу, подаются руководителю администрации города, предоставившего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем администрации города, предоставляющего муниципальную услугу разрешаются в судебном порядке.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органов местного самоуправления, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

5.4. Жалоба должна содержать:

5.4.1. Наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника структурного подразделения администрации города, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.4.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения гражданина - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

5.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) структурного подразделения администрации города, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника структурного подразделения администрации города, предоставляющего муниципальную услугу;

5.4.4. Доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) структурным подразделением администрации города, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника структурного подразделения администрации города, предоставляющего муниципальную услугу. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в приемную администрации города, комитеты по управлению округами города, предоставляющие муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа приемной администрации города, комитетов по управлению округами города, предоставляющих муниципальную услугу, либо сотрудника приемной администрации города, комитетов по управлению округами города, предоставляющих муниципальную услугу, в приеме документов у гражданина, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

5.6.1. Жалоба удовлетворена, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных подразделением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

5.6.2. Отказ в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. Административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**Руководитель приёмной
администрации города**



М. Ломановская

Приложение № 1
к Административному регламенту

наименование подразделения/должность	Почтовый адрес	Электронный адрес	номера справочных телефонов
Приёмная администрации города Белгорода	г. Белгород, Гражданский проспект, д.38	www.beladn.ru	356-166
Руководитель приёмной администрации города			327-370
Начальник службы по работе с наказами и обращениями граждан приёмной администрации города			многоканальный 277-706; 327-208
Сотрудники службы по работе с наказами и обращениями граждан приёмной администрации города			321-303
Начальник сектора электронной информации отдела информационных технологий и эксплуатации информационных систем управления делами			г. Белгород, ул.
Приёмная комитета по управлению Западным округом города Белгорода	Генерала Лебдя, д. 2		233-024
Начальник отдела контрольно-организационной работы комитета по управлению Западным округом города Белгорода			233-037
Специалисты отдела контрольно-организационной работы комитета по управлению Западным округом города Белгорода			233-036
Начальник отдела по развитию и содержанию территорий комитета по управлению Западным округом города Белгорода			

Специалисты отдела по развитию и содержанию территорий комитета по управлению Западным округом города Белгорода			233-029 233-031 233-038 233-027 233-028
Приёмная комитета по управлению Восточным округом города Белгорода	г. Белгород, ул. Князя Трубецкого, д. 60		356-328
Начальник отдела контрольно-организационной и административной работы комитета по управлению Восточным округом города Белгорода			273-214
Специалисты отдела контрольно-организационной и административной работы комитета по управлению Восточным округом города Белгорода			271-543
Начальник отдела по развитию и содержанию территорий комитета по управлению Восточным округом города Белгорода			273-686
Специалисты отдела по развитию и содержанию территорий комитета по управлению Восточным округом города Белгорода			278-804

С.В. М. Николаев

Приложение № 2
к Административному регламенту

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Административное действие	Срок выполнения административного действия	Ответственный за выполнение административного действия	Результат административного действия
1	Приём, регистрация и учет письменных обращений граждан	В течение 3 дней	Приёмная администрации города	Регистрация и учет обращений
2	Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения	В течение 7 дней со дня регистрации в приёмной администрации города	Должностное лицо администрации города, руководитель структурного подразделения администрации города	Передача обращения для рассмотрения по существу
2 а	Переадресация обращений, не относящихся к компетенции администрации города	В течение 7 дней	сотрудник, уполномоченный на ведение делопроизводства	Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение
3	Рассмотрение вопроса по существу и направление ответа	В течение 30 дней В течение 60 дней при продлении срока рассмотрения	исполнитель	Гражданину направляется окончательный ответ Гражданину направляется окончательный ответ, при условии уведомления о продлении срока рассмотрения



Приложение № 3
к Административному регламенту

(форма № 1)

Журнал регистрации обратившихся граждан

Дата	Рег.№	Ф.И.О.	Адрес	Краткое содержание обращения	Признак (Заявление, предложение, жалоба)	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7

 / М. Мансуров

