



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«07» Октября 2013 года

№ 212

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц, принятие по ним решений и направление им ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц, принятие по ним решений и направление им ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (прилагается).

2. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации города Белгорода (Морозов А.В.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Наш Белгород».

3. Признать утратившими силу постановления администрации города Белгорода:

- от 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»;

- от 18 января 2013 года № 1 «О внесении изменений в постановление администрации города Белгорода от 26.12. 2012 года № 261».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Белгорода.

Информацию о ходе исполнения постановления представлять ежегодно в срок до 1 июля.

Глава администрации
города Белгорода



С. Боженков

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
города Белгорода
от «07» октября 2013 г. № 212

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном
объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
объединений граждан и юридических лиц, принятие по ним решений
и направление им ответов в установленный законодательством
Российской Федерации срок»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц, принятие по ним решений и направление им ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее - административный регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями администрации города, муниципальными учреждениями, должностными лицами и гражданами, юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги.

Положения административного регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, юридических лиц, кроме обращений, по которым правоотношения регламентируются в ином порядке, установленном законодательством Российской Федерации, Белгородской области или муниципальными правовыми актами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Под обращением гражданина или юридического лица понимаются направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

Предложение - рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органа местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Отношения по поводу рассмотрения запросов, обращений, ходатайств государственных органов, их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления, иных федеральных органов власти, надзорных, судебных, иных правоохранительных органов, а также ходатайств, документов для сведения и использования в работе (коммерческие предложения, информационные и справочные материалы, рекламные извещения, программы совещаний, конференций и т.п.), поступающих в адрес должностных лиц администрации города Белгорода, не регулируются настоящим административным регламентом. Порядок рассмотрения документов, перечисленных в настоящем пункте, устанавливается правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, муниципальными нормативными правовыми актами.

Положения настоящего административного регламента не применяются к отношениям по поводу предоставления иных муниципальных услуг в городском округе «Город Белгород».

1.2. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, объединения граждан, юридические лица, либо их уполномоченные представители.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Белгорода.

1.3.1. Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта:

Местонахождение: 308000, г. Белгород, Гражданский проспект, 38.

График (режим) работы:

ежедневно в рабочие дни с понедельника по пятницу: с 9.00 до 18.00 часов,

перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

В предпраздничные дни: с 9.00 до 17.00 часов.

Справочные телефоны: 32-73-70 для граждан

32-06-66 для юридических лиц.

Адрес интернет - приемной официального сайта органов местного самоуправления в сети Интернет <http://www.beladm.ru>;

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.

1.3.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте органов местного самоуправления (<http://www.beladm.ru>) в сети Интернет, на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (www.gosuslugi31.ru), на информационных стендах, размещенных в доступных для граждан местах здания администрации города.

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается непосредственно на личном приеме, а также по телефону.

При общении с заявителем (по телефону или лично) сотрудники администрации города должны корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

По телефонам предоставляется следующая информация:

- а) контактные телефоны структурных подразделений администрации города;
- б) график приема граждан;
- в) почтовый, электронный адреса, номер телефона для получения консультаций о процедуре получения муниципальной услуги;
- г) о поступлении обращения;
- д) о направлении обращения для рассмотрения в структурное подразделение администрации города Белгорода, другой орган государственной власти или орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией.

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

1.3.4. На информационном стенде размещается следующая информация:

- номера телефонов, графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляется прием граждан по муниципальной услуге;
- фамилия, имя, отчество и должности лиц, осуществляющих прием граждан по муниципальной услуге;
- адреса официальных сайтов в сети Интернет, где размещается информация о муниципальной услуге.

1.3.5. Если осуществление индивидуального информирования заявителя занимает более 10 минут, сотрудник должен предложить ему обратиться за получением информации письменно.

1.3.6. По письменному запросу заявителя сотрудники, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в течение тридцати дней со дня его регистрации в письменной форме дают ответ.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги даются специалистами, предоставляющими муниципальную услугу, непосредственно в приемные дни лично или по телефону в пределах своей компетенции.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалистом, принявшим телефонный звонок, данный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц, принятие по ним решений и направление им ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет по устным и письменным обращениям граждан, объединений граждан - служба по работе с наказами и обращениями граждан приёмной администрации города департамента стратегического планирования, организационно-аналитической и кадровой работы, по обращению юридических лиц – сектор по работе со служебной корреспонденцией отдела служебного документооборота управления делами администрации, а так же по обращениям, поступившим в Интернет-приёмную - сектор электронной информации города отдела информационных технологий и эксплуатации информационных систем управления делами.

2.3. Для получения муниципальной услуги осуществляется взаимодействие со структурными подразделениями администрации города Белгорода и муниципальными учреждениями города Белгорода, созданными для выполнения задач и осуществления полномочий, в соответствии с Уставами.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.4.1. Письменный, либо направленный в форме электронного документа ответ заявителю, либо устный, данный на личном приеме 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 пункте 2.12.2 административного регламента.

2.4.4. При обращениях о записи на личный прием к руководителю или должностному лицу, принятие решения: направить посетителя в соответствующее подразделение администрации города для разрешения поставленных вопросов; принять письменное обращение; отказать в записи на личный приём или записать.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги (согласно приложению № 1 к административному регламенту).

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

2.5.2. Обращения, поступившие в администрацию города в соответствии с её компетенцией, 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 до даты подписания окончательного ответа заявителю.

Установленные сроки рассмотрения обращений, поступивших в администрацию города исчисляются с даты регистрации.

2.5.3. В течение семи дней со дня регистрации:

- обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, 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 заявителя;

- копия, либо электронный вид обращения, содержащего вопросы, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующему должностному лицу;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю без рассмотрения;

- обращение некорректное по содержанию, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, а также третьих лиц, либо по изложению и форме сумбурного характера, неясного и невразумительного содержания, лишённое логики и смысла, а также текст, которого не поддается прочтению, на обрывках бумаги, плакатах и других предметах оставляется без рассмотрения, о чем сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

2.5.4. По обращению, относящемуся к компетенции администрации города, принимается организационное решение о порядке его рассмотрения по существу.

Обращение направляется для рассмотрения должностному лицу или в соответствующее структурное подразделение администрации города Белгорода.

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

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

2.5.6. Срок рассмотрения запроса информации, поступившего от заявителя, может быть продлен, но не более чем на пятнадцать дней, о чем в семидневный срок со дня регистрации запроса должен быть уведомлен заявитель.

2.6. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации с поправками от 30.12.2008 г. (опубликована «Российская газета», № 7, 21.01.2009 г.);

Федеральный конституционный закон от 26 февраля 1997 г. № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации» (опубликован «Российская газета», № 43-44, 04.03.1997 г.);

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (опубликован «Российская газета», № 256, 31.12.2001 г.);

Федеральный закон от 8 мая 1994 г. № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» (опубликован «Российская газета», № 88, от 12.05.1994 г.);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликован «Российская газета», № 95, 05.05.2006 г.);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (опубликован «Российская газета», № 165, 29.07.2006 г.);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (опубликован «Российская газета», № 165, 29.07.2006 г.);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (опубликован «Парламентская газета», № 8, 13-19.02.2009 г.);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликован «Российская газета», № 168, 30.07.2010 г.);

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации» (опубликован «Российская газета», № 32, 08.02.1992 г.);

Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» (опубликован «Российская газета», № 51, 14.03.1997 г.);

Решение Белгородского городского Совета депутатов от 29.11.2005 г. № 197 «О принятии Устава городского округа «Город Белгород» (опубликован в газете «Наш Белгород» № 51 от 09.07.2011 г.);

Иными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, муниципальными нормативными правовыми актами.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

2.8. Обращение может быть:

- направлено в письменном виде по почте или курьером; посредством факсимильной связи; направлено в форме электронного документа через интернет - приемную официального сайта органов местного самоуправления (<http://www.beladm.ru>) в сети Интернет; представлено лично; получено на личном приеме - устное обращение.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу либо фамилию, имя, отчество с указанием должности соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение;

- для юридических лиц: наименование организации, юридический адрес, регистрационный номер и дата обращения, фамилия, имя, отчество руководителя, заверенная печатью организации, подпись, фамилия, имя, отчество исполнителя и контактный телефон, другая справочная информация;

- для физических лиц и индивидуальных предпринимателей с указанием статуса: номер телефона; фамилия, имя, отчество, адрес места жительства (нахождения);

- адрес электронной почты, если ответ необходимо направить в форме электронного документа;

- подпись заявителя (кроме интернет - обращения) и дату.

Заявление оформляется на русском языке.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме, а в случае представления интересов заявителя, представляет документ, удостоверяющий полномочия лица, действующего от имени заявителя.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а в случае необходимости документ, подтверждающий полномочия представлять интересы заявителя, и сообщает суть обращения.

2.9. Обращение, поступившее в администрацию города Белгорода, подлежит обязательной регистрации, согласно п.2.2. административного регламента

2.10. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя:

- представление документов и информации или осуществления действий, в том числе согласований, предоставление или осуществление, которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальной услуги, а также представление документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами, представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги.

2.11. Оснований для отказа в приеме обращений законодательством не предусмотрено.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.12.1. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.12.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Ответ на обращение не дается:

- если обращение признано анонимным;
- письменное обращение, в котором не указаны фамилия заявителя и почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если обращение признано многократным, содержащим вопрос, на который заявителю не менее двух раз давались письменные аргументированные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями. При этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, подлежащие дополнительной проверке, и с заявителем уже прекращена переписка, о чем он ранее был уведомлен в установленном законом порядке;
- если обращение признано некорректным по изложению (содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения), о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;
- если обращение признано некорректным по содержанию, автору сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение;
- если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Белгорода, заявитель уведомляется о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, без рассмотрения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- по обращению, связанному с оказанием иной муниципальной или государственной услуги, заявитель уведомляется о его переадресации в уполномоченный орган;

- обращения, направленные для сведения и использования в работе (коммерческие предложения, информационные и справочные материалы, рекламные извещения, программы совещаний, конференций, поздравления, приглашения и т.п.),

- в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;

- заявителю 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 материалы некорректны по содержанию или по изложению и форме.

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

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

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

2.15. Общая продолжительность взаимодействия заявителя с должностным лицом администрации города при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать пятнадцати минут.

2.16. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения на личном приеме не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.18. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.18.1. Центральный вход в здание оформляется информационной вывеской.

2.18.2. Рабочее место специалиста, ведущего прием получателя муниципальной услуги, оборудуется телефоном, факсом, копировальным аппаратом, персональным компьютером, с возможностью доступа к информационным базам данных и печатным устройствам.

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

2.18.3. Для ожидания приема отводятся места, оборудованные столами и посадочными местами (стульями, кресельными секциями, скамьями), для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- степень информированности заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);
- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом её предоставления, установленным административным регламентом;
- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи, в форме электронного документооборота через Единый портал государственных и муниципальных услуг);
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по обращению граждан и объединений граждан, 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, регистрация обращения и направление обращения на рассмотрение по подведомственности;
- рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения, направление ответа на обращение;
- организация и проведение личного приема граждан.

3.2. Прием, регистрация обращения и направление обращения на рассмотрение по подведомственности.

3.2.1. Юридическим фактом для начала осуществления административной процедуры, является поступление обращений на личном приеме, направление документов посредством почтового отправления, факсимильной связи, в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, Интернет-приёмной.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а в случае необходимости документ, подтверждающий полномочия представлять интересы заявителя.

В ходе приема документов специалист:

- устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего его личность, проверяет полномочия представителя;
- распечатывает обращение, поступившее в электронном виде (через личный кабинет заявителя на Портале) и направляет уведомление о принятии документов к рассмотрению с указанием даты и номера регистрации заявления.
- информирует заявителя о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- на письменных обращениях проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

3.2.2. Общее время административной процедуры не может превышать 20 минут.

Контроль за выполнением административной процедуры осуществляет специалист структурного подразделения администрации, ответственный за прием документов у граждан.

3.2.3. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения в журнале регистрации обращений, либо в системе электронного документооборота (АИС) и направление обращения на рассмотрение по подведомственности.

Основными сведениями об обращении являются:

- регистрационный номер;
- дата регистрации;
- фамилия, имя, отчество или инициалы заявителя, почтовый и/или электронный адрес для направления ответа или уведомления;
- краткая аннотация, отражающая суть обращения, а также кому оно адресовано;
- характеристики обращения: заявление, предложение, жалоба (анонимное, коллективное, вторичное, аналогичное, многократное), запрос информации, уведомление, электронный документ, электронное сообщение;
- фамилия, инициалы и резолюция руководителя, рассмотревшего обращение, наименование подразделения и/или фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение обращения;
- дата и результаты рассмотрения обращения;
- сведения об осуществлении контроля.

Прошедшие регистрацию обращения, в зависимости от содержания вопроса, направляются для рассмотрения в профильное структурное подразделение для рассмотрения по существу поставленных вопросов или списываются «В дело».

3.2.4. Способ фиксации - на бумажном носителе и в электронном виде в системе электронного документооборота (АИС).

3.3. Рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения, направление ответа на обращение.

Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в структурное подразделение администрации города Белгорода, муниципальное учреждение города Белгорода, либо в ходе личного приема.

3.3.1. Сроки продолжительности административной процедуры указаны в пункте 2.5 административного регламента.

3.3.2. Обращения, поступившие в структурное подразделение, в этот же день рассматриваются начальником структурного подразделения, который принимает решение о порядке его рассмотрения и определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и срок подготовки ответа.

В случае, если в поручении по рассмотрению письменного обращения указаны несколько должностных лиц - исполнителей, структурным подразделением, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений направляется копия, либо обращение в электронном виде.

Соисполнители в адрес ответственного исполнителя (должностное лицо, указанное первым в поручении) направляют свои предложения в соответствии

с компетенцией в первую половину срока, отведенного на исполнение поручения.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления;
- запросить у заявителя дополнительную информацию;
- принимать иные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.3.3. Уполномоченному должностному лицу в ходе рассмотрения обращения предписывается:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего обращение;
- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», исполнитель анализирует обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, проверяет, соответствие обжалуемых действий (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 наказами и обращениями граждан, в части обращений физических лиц. Если жалоба признана обоснованной, принимаются необходимые меры для восстановления нарушенных законных прав и свобод гражданина. Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения о не подтверждении фактов, предъявленных претензий, а также в случае необходимости возможный порядок обжалования принятого по ней решения. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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.

3.3.4. Ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме 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, или в чей адрес направлено обращение.

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

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

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

3.3.6. Письменные обращения считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.7. Если заявитель неоднократно (два и более раз) обращался по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, должностное лицо - исполнитель поручения представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

3.3.8. 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) оригиналы промежуточных ответов автору, служебная записка о продлении срока рассмотрения;
- заключение по результатам рассмотрения обращения;
- оригинал ответа автору обращения.

3.3.9. 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 оригинал сопроводительного документа и ответа автору.

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

3.3.11. 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.

3.3.12. Допускается формирование отдельных номенклатурных дел по предложениям, заявлениям или по направлениям деятельности, а также по типам жалоб: анонимное, коллективное, вторичное, аналогичное, многократное, некорректным по содержанию или изложению.

3.3.13. 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.

3.3.14. Сотрудникам службы по работе с обращениями граждан запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения

без оригинала ответа, а также материал, не соответствующий требованиям пункта 3.8. административного регламента.

3.3.15. Запрещается хранение материалов по рассмотренным письменным обращениям у исполнителей. В исключительных случаях в связи с осуществлением дополнительного контроля по распоряжению первого заместителя главы администрации города допускается их хранение у уполномоченного на то должностного лица, с обязательной отметкой об этом в журнале движения материалов либо в АИС (автоматизированная информационная система).

3.3.16. Результатом выполнения административной процедуры является:

- письменный, либо направленный в форме электронного документа, либо устный, данный на личном приеме, ответ заявителю 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.

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

- принятие решения о списании обращения в «дело» в случаях, указанных в пункте 2.12.2 административного регламента.

3.4. Организация и проведение личного приема граждан.

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

Прием заявителей руководителями и должностными лицами администрации города по курируемому направлению осуществляется в приемной администрации города Белгорода не реже одного раза в месяц, в территориальных общественных приемных 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.

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.

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

При осуществлении предварительной записи на личный прием к руководителю или должностному лицу руководитель приемной администрации города, а в территориальных общественных приемных главы администрации города - специалисты комитетов по управлению округами города, уполномоченные вести прием граждан, обязаны уточнить у посетителя мотивы

обращения и содержание вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы, изучить имеющиеся материалы.

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.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием должен быть прекращен, о чем делается запись в журнале ежедневного приема граждан.

При личном приеме заявителя предъявляет документ, удостоверяющий личность. В учетную форму (согласно приложению № 2 к административному регламенту) 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.

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.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя 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 заявителю 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.

Организация приема заявителей руководящим составом и должностными лицами администрации города возлагается на приемную администрации города.

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

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.

Подробная информация о работе территориальных общественных приемных главы администрации города размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в сети Интернет.

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

Принятые в ходе личного приема письменные обращения регистрируются и направляются в структурные подразделения, последовательность действий осуществляется согласно приложению № 1 к административному регламенту.

4. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по обращению юридических лиц, требования к порядку их выполнения

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

- прием обращения;
- регистрация обращения;
- направление обращения на рассмотрение по подведомственности;
- рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;
- направление ответа на обращение.

4.2. Прием обращения.

4.2.1. Юридическим фактом для начала осуществления административной процедуры является поступление обращения юридического лица в сектор по работе со служебной корреспонденцией посредством почтового отправления или в электронной форме.

В ходе приема документов специалист, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность и корректность адресования обращения к должностному лицу администрации города;
- реквизиты обращения (наименование организации – юридического лица, адрес, контактные телефоны, регистрационный номер, дата, подпись руководителя) ;
- комплектность пакета документа;

На обращении проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

4.2.2. Общее время административной процедуры не может превышать 20 (двадцати) минут.

4.3. Регистрация обращения.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения в системе электронного документооборота.

Основными сведениями об обращении являются:

- наименование организации;
- почтовый и/или электронный адрес для направления ответа или уведомления, название организации, дата и исходящий номер;
- способ доставки обращения (при необходимости);
- дата и регистрационный номер документа;
- краткое содержание обращения;
- срок исполнения.

4.4. Направление обращения на рассмотрение по подведомственности.

Прошедшее регистрацию в системе электронного документооборота (АИС) обращение, в зависимости от содержания вопроса, направляется должностному лицу для рассмотрения по существу поставленных вопросов.

4.5. Рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение обращения в структурное подразделение.

4.5.1. Обращение рассматривается должностным лицом администрации города в течение одного дня. Должностное лицо принимает решение о порядке рассмотрения, исполнения обращения и определяет должностное лицо, ответственное за его рассмотрение.

Соисполнители в адрес ответственного исполнителя (должностное лицо, указанное первым в поручении) направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в первую половину срока, отведенного на исполнение поручения. Ответственному исполнителю предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в государственных органах, федеральных органах власти, надзорных, судебных, правоохранительных органах власти, органах местного самоуправления;
- запросить у заявителя дополнительную информацию.

4.5.2. Уполномоченное должностное лицо в ходе рассмотрения обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя либо уполномоченного представителя заявителя, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба», анализируется обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, проверять соответствие обжалуемых действий (бездействий) сотрудников администрации города положениям и предписаниям законов и подзаконных актов, в том числе нормативных правовых актов администрации города Белгорода.

По результатам проведенной проверки жалоба признается обоснованной или необоснованной. 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. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.6. Направление ответа на обращение.

Ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме за подписью должностного лица, давшего поручение по рассмотрению обращения.

4.6.1 Письменные обращения считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6.2. Письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются согласно номенклатуре дел в администрации города и хранятся в течение 5 лет согласно Приказу Минкультуры РФ от 25.08.2010 № 558 "Об утверждении "Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения" (ст. 35). Запрещается хранение материалов по рассмотренным письменным обращениям у исполнителей.

4.6.3. Допускается направление материалов по письменным обращениям, их копий или копий отдельных документов в органы государственной власти, надзорные, судебные, правоохранительные органы, органы местного самоуправления;

4.6.4. Результатом выполнения административной процедуры является:

- письменный, либо направленный в форме электронного документа ответ заявителю по существу всех поставленных им вопросов, либо уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

- письменный, либо направленный в форме электронного документа отказ в рассмотрении обращения с изложением причин.

- принятие решения о списании обращения в «дело» в случаях, указанных в пункте 2.12.2 административного регламента.

5. Формы контроля за исполнением административного регламента

5.1. 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 заявителей, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с ними и осуществляется уполномоченными должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями.

Ответственность за объективное, качественное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений администрации города Белгорода, муниципальных учреждений города Белгорода.

Должностное лицо, ответственное за прием документов несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами структурных подразделений положений настоящего административного регламента, иных нормативных

правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Белгородской области и муниципальных правовых актов.

5.2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений по соблюдению специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента, виновные лица несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Специалисты, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за действия (бездействие) и за принимаемые решения, осуществляемые в ходе предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством. Персональная ответственность специалистов структурных подразделений закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5.4. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок.

5.4.1. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами структурных подразделений положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

5.4.2. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя, поручению главы администрации города, его заместителей, по факту непредоставления в установленный срок муниципальной услуги). План проверок утверждается первым заместителем главы администрации города Белгорода.

5.4.3. Ответственность должностных лиц.

В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

6.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) администрации города и должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) администрации города Белгорода, должностного лица администрации города Белгорода по обращению гражданина, принятое (осуществленное) им в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям, установленным статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об

организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации обращения;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, муниципальными правовыми актами;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, муниципальными правовыми актами;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим административным регламентом;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, муниципальными правовыми актами;
- отказ структурного подразделения администрации города Белгорода, должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Заявитель может обратиться с жалобой в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) администрации города Белгорода, должностного лица является поступление в администрацию города Белгорода жалобы (претензии).

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта органов местного самоуправления города Белгорода (www.beladm.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (Раздел «Подать жалобу по услуге»), а также может быть принята при личном приеме.

6.3. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, исполняющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

должностного лица органа, исполняющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.4. Жалоба, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя 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.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

6.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 6.4., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.7. В случае установления, в ходе, или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения, или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2. Федерального закона № 210-ФЗ, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

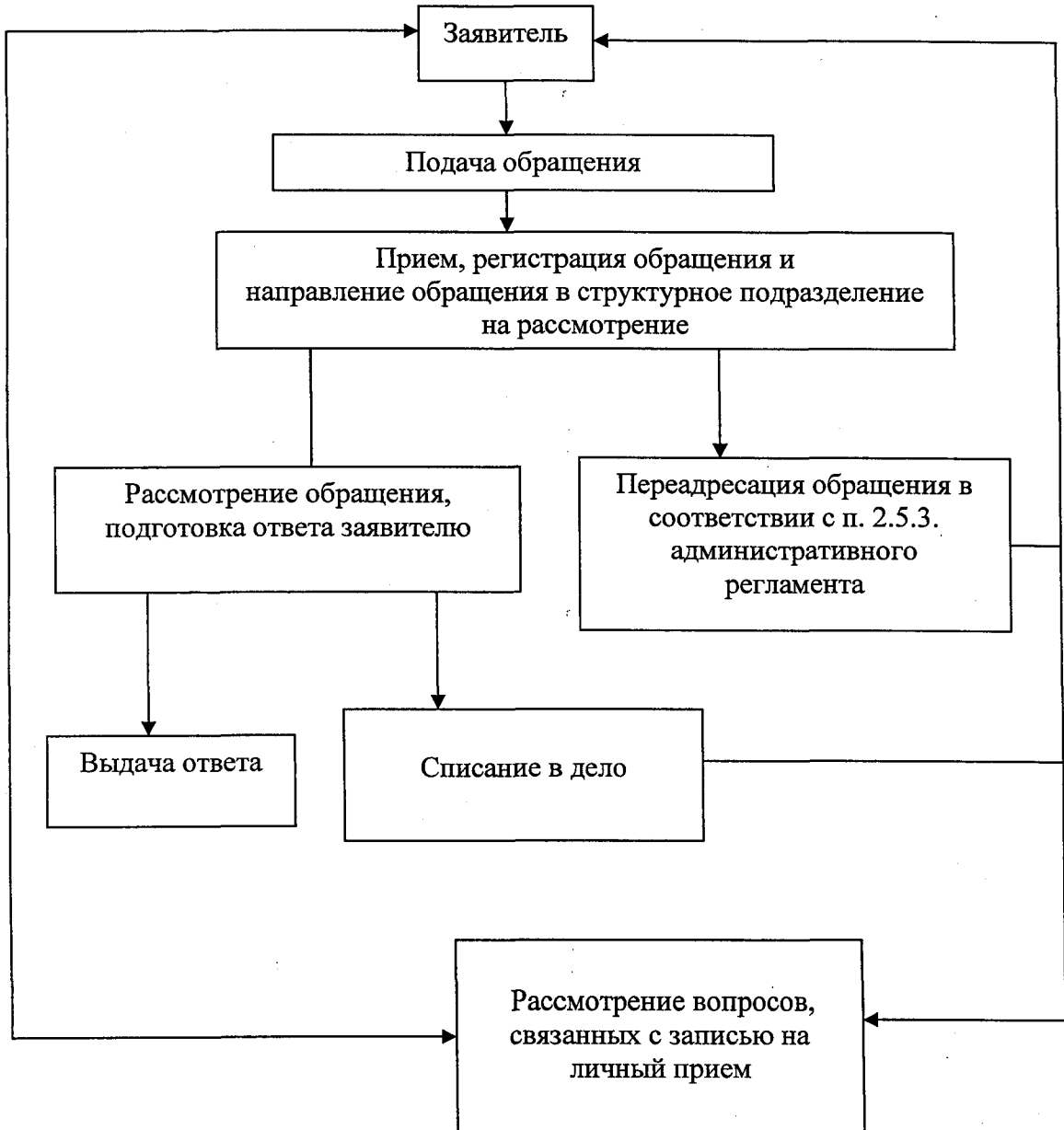
**Руководитель приёмной
администрации города**



М. Ломановская

Приложение № 1
к административному регламенту

Блок - схема порядка предоставления муниципальной услуги



А. М. Колесников

Карточка личного приёма граждан

Рег.№ _____ Дата приёма « _____ » _____ 20__ г.

Фамилия, Имя, Отчество (последнее- при наличии) _____

Адрес почтовый _____ и/или _____ электронный, _____ контактный _____ телефон _____ (при наличии) _____

Вид обращения _____ Краткое содержание: _____
(предложение, заявление, жалоба)

Приём проводит: _____
(Ф.И.О., должность)

Я даю свое согласие администрации города Белгорода на обработку, в том числе автоматизированную, своих персональных данных, указанных в настоящей карточке и в моем обращении в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

(Ф.И.О. (полностью), подпись обратившегося гражданина)

В ходе приёма даны разъяснения, с согласия заявителя письменного ответа не требуется _____

Кому и что поручено _____
(подпись руководителя)

Срок исполнения _____

_____ (подпись руководителя)

[Handwritten signature]