



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

«25» декабря 2019 г.

№ 10234

**Об утверждении регламента
действий должностных лиц
администрации города Белгорода
при рассмотрении обращений
граждан и организаций**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан и организаций в администрации города:

1. Утвердить прилагаемый регламент действий должностных лиц администрации города Белгорода при рассмотрении обращений граждан и организаций.

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации города Махмутову А.Б.

**Глава администрации
города Белгорода**



Ю.В. Галдун

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
города Белгорода
от «15» 12 2019 г. № 1234

**Регламент действий должностных лиц администрации города Белгорода
при рассмотрении обращений граждан и организаций**

I. Общие положения

1.1. Регламент действий должностных лиц администрации города Белгорода при рассмотрении обращений граждан и организаций (далее – Регламент) регулирует взаимодействие должностных лиц при обеспечении права гражданина на обращение в администрацию города Белгорода, защиту их законных прав и интересов, определяет порядок прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовку и направление ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки, а также регулирует взаимодействие с иными органами власти, организациями, учреждениями при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Инструкцией по делопроизводству в администрации города Белгорода.

1.3. Действие Регламента распространяется на все обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также на обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в соответствии с федеральными, конституционными законами и иными федеральными законами в ином порядке, чем предусмотренном Федеральным законом от 26.04.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

При рассмотрении обращений иностранных граждан и лиц без гражданства необходимо руководствоваться пунктом 6 части 1 статьи 3 Федерального закона от 1 июня 2005 года № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации». Обращение иностранного гражданина должно быть составлено на государственном языке Российской Федерации (русском языке). В случае поступления в администрацию города или должностному лицу обращения,

изложенного не на государственном языке Российской Федерации (иностранном языке), то данное обращение может быть рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, только при наличии заверенного в установленном порядке перевода на русский язык, идентичного по содержанию и техническому оформлению, а при отсутствии такого может быть рассмотрено с применением ч. 2 статьи 8 с обязательным актированием и во взаимосвязи с ч. 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, как обращение, не поддающееся прочтению.

1.4. Действие Регламента распространяется на обращения граждан, зарегистрированные в отделе писем и приема граждан управления организационно-аналитической работы администрации города (далее – отдел писем и приема граждан).

Документационное обеспечение по рассмотрению обращений граждан, направленных главе администрации города Белгорода, его заместителям, руководителям структурных подразделений администрации города (в том числе прием, регистрация, направление на рассмотрение, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также общий контроль за применением настоящего Регламента осуществляются отделом писем и приема граждан.

1.5. Документооборот обращений в администрации города Белгорода является смешанным: обращения передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях – в системе электронного документооборота «Электронное правительство» (далее – СЭД ЭП).

Обращения, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

Общие правила делопроизводства, в том числе порядок прохождения обращений, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласование, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям, не предусмотренные настоящим Регламентом, регулируются Инструкцией по делопроизводству в администрации города Белгорода.

Требования к электронным образам обращений, уведомлений, ответов заявителям, информации о продлении сроков рассмотрения обращений и о списании обращения в дело:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;

- имя файла должно содержать слова «обращение», «ответ», «уведомление», «информация» соответственно, а также фамилию заявителя или регистрационный номер обращения;

- тип файла уведомления, ответа, информации – Pdf;

- тип блока при распознавании – картинка;

- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подписи руководителя, регистрационного номера и т.д.

II. Прием и регистрация обращений

2.1. Прием обращений осуществляется отделом писем и приема граждан.

2.2. Письменные обращения:

- принимаются непосредственно в здании администрации города по адресу: г. Белгород, Гражданский проспект, д. 38 через ящик для обращений, размещенный на 1 этаже в приемной кабинета 104, из которого выемка писем осуществляется в рабочие дни в 10:00 и 17:00;

- должностными лицами администрации города;

- направляются по почте по адресу: 308000, г. Белгород, Гражданский проспект, д. 38;

- обращения в электронной форме направляются через Интернет-приемную, размещенную на официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, посредством заполнения полей электронной формы. Рядом с официальным адресом электронной почты администрации города в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, размещенной на официальном сайте, размещается информация следующего содержания: «Информация для ознакомления, желающим отправить обращение в форме электронного документа. Использование электронной почты включает в себя ряд элементов, связанных с ведением деловой деятельности администрации города Белгорода, и не предполагает направление обращений граждан и обратную связь по ним. Специализированной площадкой для направления электронных обращений является Интернет-приемная, размещенная на нашем сайте».

2.3. Обращения в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с разделом VIII настоящего Регламента. Информационно-консультационная помощь по вопросам регистрации обращений, записи на личный прием, направления и рассмотрения обращений осуществляется отделом писем и приема граждан по телефонам 8-4722-32-73-70, 35-61-66 в рабочие дни с 09:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00. В рабочий день, предшествующий нерабочим праздничным дням, время приема обращений сокращается на 1 час.

2.4. Письменные обращения регистрируются отделом писем и приема граждан в течение трех дней со дня поступления в администрацию города, устные обращения – в день проведения личного приема.

2.5. На лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем углу проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года. При регистрации коллективных обращений или обращений, отправитель которых не известен, в состав номера включаются буквы КЛ и БП соответственно. При регистрации повторных и многократных обращений к номеру через косую черту добавляется соответствующая цифра, в электронной учетной карточке в СЭД ЭП делается ссылка на дату и номер

предыдущего обращения. При регистрации коллективных обращений в учетную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес заявителя, указанные для направления ответа.

2.6. Обращения, поступившие на бумажном носителе, после регистрации сканируются в формате Pdf работниками отдела писем и приема граждан и прикрепляются в учетные электронные карточки обращений в СЭД ЭП.

Обращения, полученные на бумажном носителе и имеющие приложения в виде брошюр, журналов, анкетных данных, судебных материалов и т.п., сканируются не в полном объеме, прилагаемые материалы передаются на исполнение на бумажном носителе с отметкой в СЭД ЭП о передаче.

2.7. При получении обращений, поступивших в администрацию города по компетенции рассмотрения поставленных вопросов из других органов власти, в учетной карточке указываются адресант обращения, дата и номер сопроводительного письма.

В случае если в сопроводительном письме содержится просьба о предоставлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения обращения, отметка о контроле за исполнением соответствующего запроса проставляется на сопроводительном письме и в обращении, а также вносится в учетную карточку.

2.8. Письменное обращение, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

2.9. В случае если в обращении фамилия заявителя и почтовый адрес или адрес электронной почты не указаны и только по конверту может быть определен почтовый адрес отправителя, конверт, в котором поступил документ, прикрепляется к документу.

При необходимости подтверждения доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, и прилагаемые гражданином к письменному обращению документы и материалы будут являться лишь подтверждением доводов, изложенных в его обращении. Доводами принято считать аргументы и факты, приводимые в доказательство чего-либо, а документом – зафиксированную на материальном носителе идентифицируемую информацию, созданную, полученную и сохраняемую организацией или физическим лицом в качестве доказательства при подтверждении правовых обязательств или деловой деятельности, из чего следует, что доводы могут быть изложены лишь в документах и материалах либо их копиях. Доводы не могут содержаться в прилагаемых гражданином к обращению вещах или ином имуществе. Следует учитывать, что приложенные к письменному обращению оригиналы или заверенные в установленном порядке копии документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих для гражданина юридическое значение, могут потребоваться гражданину в дальнейшем для осуществления своих прав, и в случае если к письменному обращению приложены различные вещи, включая наличные деньги, документарные ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы или заверенные в установленном порядке копии документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для

гражданина, следует составить акт в целях фиксации приложенных гражданином указанных документов или вещей, имеющих юридическую или материальную ценность, а также принять решение о возврате этих документов и вещей заказным почтовым отправлением либо о хранении этих вещей до востребования в материалах, связанных с рассмотрением обращения.

2.10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, отделом писем и приема граждан указанное обращение регистрируется и принимается решение о передаче на рассмотрение обращения в зависимости от его содержания. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

2.11. Поступившие обращения в форме электронного документа подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. Фактическим поступлением в администрацию города обращения в форме электронного документа является его поступление в информационные системы (Интернет-приёмная, размещенная на официальном сайте).

Ответ (уведомление) на обращение, направленное в форме электронного документа, направляются на адрес электронной почты, указанный в обращении.

При поступлении обращения в форме электронного документа с приложением документов и материалов в электронной форме (файла вложения) работники отдела писем и приёма граждан проверяют, чтобы текст обращения позволял определить суть предложения, заявления или жалобы, поскольку во взаимосвязи с ч. 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ документы и материалы в электронной форме (файл вложения) прилагаются к обращению только для подтверждения доводов, изложенных в обращении в форме электронного документа.

2.12. Письменные обращения граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в ч. 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

III. Направление обращений на рассмотрение

3.1. После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии), преобразованные в электронный вид, передаются отделом писем и приема граждан не позднее дня, следующего за днем регистрации, для рассмотрения должностному лицу по компетенции. Срок

рассмотрения обращений исчисляется со дня регистрации обращения в отделе писем и приема граждан и составляет 30 дней. Если для рассмотрения обращений необходима дополнительная информация иных органов власти, учреждений и организаций, исполнитель направляет запрос в соответствующий орган (учреждение, организацию). Начало исчисления 15-дневного срока исполнения запроса – со дня регистрации запроса в соответствующем органе (учреждении, организации).

В течение семи календарных дней со дня регистрации обращения осуществляется организационная работа с обращением, по итогам которой обращение может быть переадресовано по компетенции с одновременным уведомлением заявителя об этом, или, при нижеперечисленных случаях, заявителю может направляться текст согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту:

- разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

- сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

- сообщение заявителю о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган власти и одному и тому же должностному лицу;

- сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ответ (уведомление) должен быть направлен заявителю не позднее последнего дня установленного срока.

Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

3.2. При направлении на рассмотрение повторных обращений к ним прилагается информация с регистрационными номерами предыдущих обращений заявителя.

3.3. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в учетной электронной карточке данного обращения в СЭД ЭП.

3.4. Подготовка резолюции руководителя по организации рассмотрения обращения осуществляется в срок, не превышающий двух рабочих дней от даты регистрации обращения гражданина.

Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение по рассмотрению обращения, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В резолюции могут указываться иные отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города, взаимодействие с которыми необходимо для рассмотрения обращения.

В тексте резолюции могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно в 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения от даты резолюции.

3.5. Содержание резолюции и исполнители, указанные в ней, обязательно вносятся в СЭД ЭП руководителем либо сотрудником, уполномоченным руководителем на эти действия (далее – уполномоченный сотрудник), в день вынесения резолюции.

3.6. Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Ответ заявителю подготавливается за подписью ответственного исполнителя, указанного в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями либо за подписью руководителя, о чем в резолюции имеется отметка «ответ за моей подписью».

3.7. В случае если обращение, по мнению руководителя, направлено не по принадлежности, то резолюция по организации работы с обращением должна содержать отметку «переадресация в уполномоченный орган, должностному лицу по компетенции», и в семидневный срок от даты регистрации уполномоченный сотрудник оформляет заявителю уведомление о перенаправлении его обращения на рассмотрение, одновременно оформляет переадресацию в уполномоченный орган. Уведомление заявителю и переадресация в уполномоченный орган могут быть направлены за подписью должностного лица или уполномоченного сотрудника. Электронный образ уведомления и переадресации прикрепляются подразделением, подготовившим документы, к учетной карточке в СЭД ЭП.

В случае если в ходе рассмотрения обращения появилась необходимость получения документов и материалов из иных органов власти или от иных должностных лиц, исполнитель оформляет запрос необходимой информации в соответствующем органе или у соответствующего должностного лица, в котором указывает основание запроса информации – рассмотрение обращения, и представляет его на подписание руководителю не позднее двух дней до истечения семи календарных дней со дня регистрации обращения.

Исполнители вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения заявителя и иных физических и юридических лиц.

3.8. Подлинники ответов на обращения, рассмотренные руководителем, вместе с подлинником резолюции руководителя возвращаются в отдел писем и приема граждан не позднее одного рабочего дня, предшествующего дню окончания срока рассмотрения обращения.

3.9. Копии обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений граждан, прикрепленные в СЭД ЭП, признаются равнозначными подлинникам обращений на бумажном носителе.

IV. Исполнение обращений и направление ответов заявителям

4.1. В ходе анализа вопросов, поставленных в обращении, исполнителем осуществляется определение предмета ведения, круга должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, порядка рассмотрения.

4.2. В случае необходимости рассмотрение обращения может осуществляться с выездом на место для уточнения событий, изложенных в обращении, в том числе с участием гражданина, направившего обращение, для изучения аргументов, изложенных в обращении, например, при рассмотрении коллективных жалоб, обращений, затрагивающих интересы широкого круга лиц или содержащих резонансные вопросы, при ознакомлении с результатами рассмотрения обращений граждан, при повторном (неоднократном) поступлении обращений по одним и тем же вопросам, в том числе, если приложенные к обращению документы и материалы не могут подтвердить события и использовать аргументы, изложенные в обращении. Данное решение может быть принято руководителем или должностным лицом, рассматривающим обращение.

Выезд на место может быть осуществлен как по месту совершения события, изложенного в обращении гражданина, так и по месту принятия решения должностным лицом, о котором гражданин сообщает в своем обращении.

4.3. При рассмотрении повторных и многократных обоснованных обращений исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких обращений.

4.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два и более раз) давались письменные

ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, то решение о обоснованности очередного обращения вправе принимать глава администрации города, его заместители, руководители отраслевых (функциональных) территориальных органов администрации города по мотивированным представлениям исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения. Проект ответа заявителю с мотивированным решением готовится исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения.

4.6. Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, подготавливаются по решению руководителя, ответственного за рассмотрение обращения.

4.7. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ.

Оформление ответов на обращения и уведомления, а также их отправка осуществляются работниками структурных подразделений, отраслевых (функциональных) территориальных органов администрации города, ответственных за его подготовку. Ответы заявителям направляются в течение одного рабочего дня после подписания в соответствии с указанными ими способами направления ответа:

а) в письменной форме по почтовому адресу – лицом, ответственным за ведение делопроизводства отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города, подготовившего ответ;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты – лицом, ответственным за ведение делопроизводства отраслевого (функционального) или территориального органа администрации города, подготовившего ответ. При этом в СЭД ЭП вносится информация об отправке (скриншот).

4.8. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина. Если в обращении не содержится просьбы о возврате материалов, приложенных к обращению, то они остаются в деле.

4.9. Исполнитель представляет проект ответа заявителю на подписание руководителю не позднее чем за три календарных дня до истечения срока рассмотрения обращения, установленного в карточке СЭД ЭП.

Соисполнители не позднее семи календарных дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, ответственному за подготовку ответа заявителю, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4.10. Работник, ответственный за делопроизводство в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) территориальных органах администрации города, изучает ответы заявителям до представления руководителю, который вынес резолюцию по соответствующему обращению, для решения.

4.11. Ответ на обращение подписывается руководителем структурного подразделения отраслевого (функционального) территориального органа администрации города, в котором рассматривалось обращение, или уполномоченным на то лицом.

4.12. Ответы на запросы членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан, поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителей структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, Губернатора области подписывают глава администрации города, его заместители. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

4.13. Ответы (уведомления) заявителям и сопроводительные письма, запросы в органы власти, организации и учреждения в рамках рассмотрения обращений подготавливаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации города Белгорода.

4.14. Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю прикрепляется не позднее последнего рабочего дня срока рассмотрения обращения в СЭД ЭП. Данную процедуру обеспечивает работник, ответственный за работу с обращениями в структурном подразделении, отраслевом (функциональном) или территориальном органе администрации города, подготовившем ответ, после чего в тот же день создается сообщение в СЭД ЭП для уведомления отдела писем и приема граждан.

4.15. Работники отдела писем и приема граждан вправе вернуть для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Инструкции по делопроизводству в администрации города Белгорода.

4.16. Работник, ответственный за делопроизводство в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) территориальных органах администрации города, обеспечивает доработку ответа заявителю и повторное подписание у руководителя в течение одного рабочего дня от даты возврата документа на доработку, но не позднее дня истечения срока рассмотрения обращения. Дальнейшие действия осуществляются согласно п.4.14 настоящего раздела.

4.17. После завершения рассмотрения письменного обращения отдел писем и приема граждан вносит краткое содержание ответа и результат рассмотрения в учетную электронную карточку обращения в СЭД ЭП.

4.18. Контроль за своевременностью и правильностью оформления дел заявителей, а также закрытием задач по рассмотренным обращениям в СЭД ЭП осуществляют работники отдела писем и приема граждан.

V. Постановка и снятие обращений с контроля

5.1. В случае поступления обращений из федеральных органов власти, территориальных органов федеральных органов власти с указанием обязательных сроков рассмотрения и представления информации сотрудник отдела писем и приема граждан присваивает таким обращениям статус контрольных, делает соответствующую отметку на обращении и сопроводительном письме, в учетной электронной карточке в СЭД ЭП выбирает признак «Поставлено на контроль» и создает контрольные точки для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения обращения.

Рассмотрение обращений также ставится на контроль руководителем. В этом случае уполномоченное руководителем лицо присваивает обращениям статус контрольных, делает соответствующую отметку на обращении и сопроводительном письме, в учетной электронной карточке в СЭД ЭП выбирает признак «Поставлено на контроль». Обязательной постановке на контроль подлежат обращения: содержащие социально значимые вопросы; коллективные; повторные и многократные, за исключением случаев, когда переписка с заявителем по указанному вопросу была прекращена; по фактам коррупции; жалоба на конкретные нарушения законных прав и интересов граждан.

5.2. При наличии отметки о контроле за рассмотрением обращения исполнитель представляет на рассмотрение и подписание запросы о предоставлении документов и материалов, сопроводительные письма, иные документы руководителю, принявшему решение о контроле за рассмотрением обращения. При наличии контрольных точек исполнителем в СЭД ЭП прикрепляется информация о ходе рассмотрения обращения.

5.3. Контрольное обращение считается рассмотренным и подлежит помещению в дело только после принятия соответствующего решения руководителем, поставившим рассмотрение обращения на контроль.

5.4. Электронные образы информации о рассмотрении обращения с просьбой о списании в дело, подписанной уполномоченным лицом и зарегистрированной в установленном порядке, ответа заявителю и других необходимых материалов прикрепляются исполнителем в СЭД ЭП.

5.5. Уполномоченный работник распечатывает информацию, ответ заявителю и все необходимые материалы из СЭД ЭП и передает руководителю на рассмотрение. Электронный образ информации с резолюцией руководителя «В дело» прикрепляется в СЭД ЭП уполномоченным работником.

5.6. Информация о списании контрольного обращения в дело на бумажном носителе после согласования руководителем передается уполномоченным работником в отдел писем и приема граждан.

VI. Продление срока рассмотрения обращения

6.1. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения контрольного обращения исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения, предусмотренного № 59-ФЗ (30 дней), представляет руководителю на бумажном носителе предложения о продлении срока с основаниями принятия данного решения, указанием планируемой даты рассмотрения с учетом установленного законодательством права продления срока не более чем на 30 дней, а также проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием планируемой даты исполнения.

Срок рассмотрения обращения, не поставленного на контроль, продлевается руководителем, ответственным за рассмотрение обращения. В тексте уведомления заявителю указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней, на которые продлен срок рассмотрения), а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

6.2. Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией руководителя прикрепляется исполнителем в СЭД ЭП, после чего отдел писем и приема граждан проставляет новый контрольный срок рассмотрения. Уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения также прикрепляется в СЭД ЭП исполнителем.

6.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным государственным или территориальным органом власти, то исполнитель обязан не позднее одного рабочего дня до истечения срока рассмотрения обращения согласовать продление срока рассмотрения с этим органом путем направления письма.

6.4. Если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость принятия мер, срок которых зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопросов, других факторов и может быть за пределами максимально возможного срока рассмотрения обращения, заявителю в течение установленного № 59-ФЗ срока рассмотрения обращения дается ответ с указанием, что рассмотрение обращения на этом завершается, но продолжается принятие мер по вопросам, поднятым в обращении.

VII. Организация и проведение личного приема граждан

7.1. Отдел писем и приема граждан готовит проект графика личного приема граждан должностными лицами администрации города по полугодиям по форме согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту и представляет его на утверждение главе администрации города.

7.2. Глава администрации города, его заместители, руководители структурных подразделений (далее – должностные лица) на основании утвержденного главой администрации города графика в установленные дни и часы проводят личный прием граждан.

Утвержденный график личного приема размещается на официальном сайте органов местного самоуправления в разделе «ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН»

в порядке, установленном распоряжением администрации города Белгорода от 23 января 2017 года № 35 «Об официальном сайте органов местного самоуправления города Белгорода в сети Интернет», а также на информационном стенде «малой приемной» I этажа здания администрации города работником отдела писем и приёма граждан.

7.3. Запись на личный прием к должностным лицам в соответствии с утвержденным графиком осуществляется отделом писем и приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и компетенции должностных лиц по решению поставленных вопросов.

При осуществлении предварительной записи на личный прием начальник отдела писем и приёма граждан обязан 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 компетентный орган для разрешения поставленных вопросов; рекомендовать оформить письменное обращение для рассмотрения в рабочем порядке; отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения; удовлетворить просьбу о записи на личный прием к должностному лицу. Заявителю отказывается в записи на личный прием в следующих случаях:

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции должностного лица, с просьбой о записи на личный прием к которому обратился заявитель. В этом случае гражданину разъясняется, в чьем ведении находится решение вопроса;

- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение либо идет судебный процесс;

- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;

- если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Запись на прием к должностным лицам осуществляет начальник отдела писем и приёма граждан в кабинете № 104 и по телефону ежедневно с 09:00 до 13:00 с понедельника по пятницу в рабочие дни. Запись на личный прием в день проведения приёма не осуществляется, но заявитель может быть принят по согласованию с должностным лицом.

Запись на прием осуществляется не ранее получения заявителем ответа на обращение, рассмотрение которого не завершено.

7.4. Работником отдела писем и приема граждан оформляются карточки личного приема по форме согласно приложению № 3 к настоящему Регламенту. При наличии ранее поступавших обращений по указанным заявителем вопросам, в том числе в устной и письменной форме, к карточке личного

приема прикрепляются копии ранее направленных ответов заявителю и через уполномоченного на работу с обращениями граждан передаются должностному лицу для организации работы и подготовки личного приема должностным лицом. Регистрация карточки личного приема в СЭД ЭП осуществляется в день проведения личного приема. Работник, уполномоченный должностным лицом на работу с карточками личного приема:

- в случае изменения времени, даты, места проведения личного приема оповещает заявителя и согласовывает удобное для заявителя время и дату;

- обеспечивает явку содокладчиков для участия в личном приеме должностного лица;

- обеспечивает пакет материалов для ведения личного приема должностного лица (наличие ранее оформленной карточки личного приема, информации по всем поставленным вопросам, копии ранее рассмотренных обращений и ответов на них (при наличии) и иной информации);

- по итогам личного приема не позднее дня, следующего за днем личного приема, прикрепляет в СЭД ЭП карточку личного приема с поручениями должностного лица в поле «Результат рассмотрения» и приложениями (при наличии), оригинал карточки личного приема с приложениями (при наличии) передает в отдел писем и приема граждан.

7.5. Личный прием проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Граждане, отнесенные к льготной категории в соответствии с законодательством, принимаются в первоочередном порядке.

Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, либо документа, подтверждающего право представления интересов третьих лиц (подлинник) с разъяснением требований нормативных правовых актов.

Личный прием не проводится для граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников органов исполнительной власти, других граждан. Решение о приеме принимается должностным лицом, осуществляющим прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

7.6. Личный прием ведется в индивидуальном порядке за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

7.7. Во время личного приема каждый заявитель имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

7.8. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

7.9. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, с устного согласия заявителя может дать устный ответ в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. При этом в карточке личного приема должностным лицом или его помощником (по согласованию с руководителем) делается соответствующая отметка. В остальных случаях заявителю направляется письменный ответ.

7.10. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, по результатам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, может принять решение о постановке на контроль исполнение поручений по обращению.

VIII. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

8.1. Справочную информацию по рассмотрению обращений предоставляет отдел писем и приема граждан.

Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения (дата, регистрационный номер) и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о направлении запросов в органы власти, организации, учреждения о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, получении на них ответов;
- о дате и способе возврата обращения;
- о дате, времени и месте ознакомления заявителя с материалами, касающимися рассмотрения его обращения.

8.2. При поступлении заявления о прекращении рассмотрения обращения оно не рассматривается и с приложением указанного заявления остается в отделе писем и приема граждан для формирования дела.

IX. Заключительные положения

9.1. Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения, их соответствие поставленным вопросам несут исполнитель и руководитель либо его заместитель, подготовившие ответ.

9.2. Контроль за качеством содержания ответов (уведомлений) на обращения, переданные для рассмотрения в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города, их соответствием поставленным вопросам (полноту), соблюдением сроков направления ответов (уведомлений) и информации осуществляют руководители либо их заместители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города.

9.3. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями, осуществляемой работниками отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города, обеспечивают руководители отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города, ответственные за выполнение соответствующих этапов работы.

9.4. Ответственность за своевременность закрытия задач по обращениям в СЭД ЭП несут работники отдела писем и приема граждан.

9.5. Общий контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений осуществляется работниками отдела писем и приема граждан в СЭД ЭП. В рамках упреждающего контроля в день наступления срока исполнения в СЭД ЭП делают напоминание ответственному исполнителю о наступлении срока завершения задачи.

9.6. Проведение проверок исполнения требований настоящего Регламента осуществляет управление организационно-контрольной и аналитической работы. Информация по результатам проверок направляется руководителю соответствующего структурного подразделения.

9.7. Работники отдела писем и приема граждан осуществляют еженедельный мониторинг исполнительской дисциплины, ежеквартально готовят обзор обращений граждан и публикуют его на сайте органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети Интернет администрации города.

9.8. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Регламента руководители и работники отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города несут дисциплинарную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Должностные лица несут персональную ответственность за качество и своевременность принятия решений по рассмотрению обращений и направлению ответов (уведомлений) заявителям.

**Начальник отдела писем
и приема граждан управления
организационно- аналитической работы
администрации города**



М.П. Ломановская

Приложение № 1
к Регламенту действий
должностных лиц администрации
города Белгорода при рассмотрении
обращений граждан и организаций

Примерные тексты служебных писем, составляемых в рамках
рассмотрения поступивших обращений граждан и организаций

1. Образец текста сопроводительного письма
о переадресации обращения

Руководствуясь статьей 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляю обращение (указывается Ф.И.О. заявителя), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должностное лицо), в соответствии с компетенцией (указывается наименование органа власти, организации, учреждения, должностное лицо) для решения поставленных в обращении вопросов.

По итогам рассмотрения обращения прошу дать ответ заявителю в установленный указанным федеральным законом срок.

Уведомление о переадресации обращения заявителю направлено.

2. Образец текста запроса о предоставлении документов и
материалов, необходимых для рассмотрения обращения

В (указывается наименование органа власти или должностное лицо) поступило обращение (указывается Ф.И.О. заявителя) по вопросу (указывается вопрос). Руководствуясь статьей 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу предоставить в (указывается наименование органа власти) (указываются документы и материалы), необходимые для рассмотрения поступившего обращения.

3. Образец текста уведомления заявителя
о переадресации его обращения

Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), направлено на рассмотрение (указывается наименование органа власти, организации, учреждения, должностное лицо) в соответствии с компетенцией для решения по существу.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ будет направлен Вам компетентным органом.

4. Образец текста уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения

В связи с необходимостью разрешения вопросов Вашего обращения (указывается дата регистрации и номер обращения) по существу (указываются причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов, сообщается о направлении запросов о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам) были направлены запросы о предоставлении необходимых документов. В связи с этим на основании статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщая Вам о продлении срока рассмотрения обращения (указывается количество дней, на которые продлен срок, или планируемая дата рассмотрения обращения).

5. Образец текста уведомления автора многократного обращения

Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должностное лицо), содержит вопрос (указывается вопрос), на который Вам неоднократно давались ответы по существу (указываются даты и номера ответов). В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», учитывая отсутствие новых доводов и обстоятельств в данном обращении, сообщая Вам о прекращении переписки по данному вопросу.

6. Образец текста сопроводительного письма при возврате заявителю обращения, в котором обжалуется судебное решение

В связи с Вашим обращением (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившим (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), сообщая следующее.

В соответствии со статьёй 120 Конституции Российской Федерации, статьями 1, 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно и независимо, подчиняясь только Конституции Российской Федерации и федеральному закону. Органы исполнительной власти не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей. Судебные решения обжалуются в вышестоящем суде в

порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», возвращаем направленное Вами обращение.

7. Образец текста сопроводительного письма при возврате заявителю обращения, в котором обжалуется решение или действие (бездействие) иного органа власти или должностного лица

В соответствии с Вашим обращением (указывается дата обращения либо его поступления), поступившим (указывается наименование органа исполнительной власти или должности) с жалобой на решение (действия, бездействие) (указывается государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо), сообщаем следующее.

Рассмотрение указанного Вами вопроса (можно указать вопрос) находится в компетенции (указывается орган власти, должностное лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуются).

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (статья 8) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган власти или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь указанным Федеральным законом, возвращаем направленное Вами обращение и сообщаем о возможности обжаловать в суде решение или действия (бездействие) (указанного органа власти, должностного лица) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Образец текста сообщения о недопустимости злоупотребления правом

В связи с тем, что Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), содержит (сообщается о наличии нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи), в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращение не может быть рассмотрено, так как является злоупотреблением правом на обращение.

9. Образец текста сообщения автору обращения, текст которого не поддается прочтению

Руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

сообщаю, что Ваше обращение (указывается дата поступления обращения), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должностное лицо), не поддается прочтению, в связи с этим направить его на рассмотрение по компетенции и дать ответ не представляется возможным.

10. Образец текста сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения информации ограниченного распространения

В рамках рассмотрения Вашего обращения (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившего (указывается наименование органа исполнительной власти или должностное лицо), руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаю Вам о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, согласно Закону Российской Федерации от 21 июля 1993 года №5485-1 «О государственной тайне».

 М. Медведева

Приложение № 2
к Регламенту действий должностных лиц
администрации города Белгорода при
рассмотрении обращений граждан и
организаций
УТВЕРЖДАЮ
 (форма)

_____ (должность руководителя органа)
 _____ (подпись, ФИО руководителя органа)
 « ____ » _____ 20__ года

График ведения личного приема граждан в I / II –ом полугодии 20__ года с ____ час. ____ мин. в каб. № ____ здания, расположенного по адресу: _____

№ п/п	Должностное лицо/дни недели	Месяцы и даты			

*перенос даты и времени проведения личного приёма осуществляется по согласованию с заявителем

_____ (Наименование должности ответственного за подготовку графика)

_____ (подпись, ФИО)

[Подпись]
 И.И. Стоянов

**Приложение № 3
к Регламенту действий должностных лиц
администрации города Белгорода при
рассмотрении обращений граждан и
организаций**

(форма)

Карточка личного приёма

Рег.№ _____

в _____ час.

Дата приёма: «__» _____ г.

Фамилия, Имя, Отчество (последнее – при наличии) заявителя:
_____Адрес почтовый и/или электронный, контактный телефон (последнее – при наличии):

Вид обращения: _____

Краткое содержание: _____

Приём проводит: _____
(ФИО, должность)

Содокладчик: _____

Результат рассмотрения:

В ходе приёма даны разъяснения, с согласия заявителя письменного ответа не требуется _____
(подпись должностного лица)

Кому и что поручено: _____

Срок исполнения: _____

(подпись

