

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки регистрации, рассмотрения обращений и запросов граждан Российской Федерации, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением заявлений на предоставление муниципальных услуг, заявлений по вопросам надежности теплоснабжения и случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, а также определяет порядок организации личного приема граждан в Администрации города Смоленска.

Порядок рассмотрения заявлений на предоставление муниципальных услуг определяется соответствующими административными регламентами, утвержденными постановлениями Администрации города Смоленска.

Порядок рассмотрения заявлений о надежности теплоснабжения осуществляется в соответствии с Правилами организации теплоснабжения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 08.08.2012 № 808 «Об организации теплоснабжения в Российской Федерации и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

1.2. Работу с обращениями и запросами граждан, поступившими в Администрацию города Смоленска, организует отдел регистрации документов Управления делами Администрации города Смоленска (далее – отдел регистрации документов) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными федеральными законами, законами и иными правовыми актами Смоленской области, Уставом города Смоленска, Регламентом Администрации города Смоленска, настоящей Инструкцией.

1.3. Обращения и запросы граждан рассматриваются Главой города Смоленска (далее - Глава), первым заместителем Главы, заместителями Главы, главами администраций районов города Смоленска и руководителями структурных подразделений Администрации города Смоленска (далее - руководители структурных подразделений), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах граждан (далее – сотрудники Администрации, осуществляющие рассмотрение обращений и запросов граждан).

1.4. Сотрудники Администрации, осуществляющие рассмотрение обращений и запросов граждан, несут персональную ответственность за их сохранность.

При уходе в отпуск сотрудник Администрации, осуществляющий рассмотрение обращений и запросов граждан, обязан передать имеющиеся у него на исполнении обращения и запросы граждан временно замещающему его сотруднику либо непосредственному руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник, у которого на

рассмотрении находились обращения и запросы граждан, обязан передать их сотруднику, ответственному за делопроизводство в данном структурном подразделении.

2. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ О РАССМОТРЕНИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан размещается на информационном стенде в отделе регистрации документов и на официальном сайте Администрации города Смоленска.

2.2. Сведения об отделе регистрации документов:

- местонахождение: улица Дзержинского, дом 8, город Смоленск, 214000;
- адрес Интернет-сайта Администрации города Смоленска: www.smoladmin.ru;
- адрес электронной почты в сети Интернет: pridemn@smoladmin.ru;
- телефоны: 8 (4812) 38-65-16, 38-69-64.

2.3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) сотрудники отдела регистрации документов подробно и корректно информируют обратившихся граждан о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов граждан, об основаниях для оставления обращений и запросов без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений и запросов, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН

3.1. В Администрации города Смоленска установлена следующая последовательность действий при рассмотрении письменных обращений и запросов граждан:

- прием и регистрация поступивших письменных обращений и запросов граждан;
- направление письменных обращений и запросов граждан на рассмотрение;
- рассмотрение письменных обращений и запросов граждан;
- оформление ответов на письменные обращения и запросы граждан;
- контроль за рассмотрением письменных обращений и запросов граждан.

3.2. Прием и регистрацию поступивших письменных обращений и запросов граждан в адрес Администрации города Смоленска, на имя Главы и его заместителей осуществляет отдел регистрации документов.

Прием и регистрацию поступивших письменных обращений и запросов граждан на имя руководителя структурного подразделения осуществляет сотрудник структурного подразделения, ответственный за ведение делопроизводства.

Регистрация обращений и запросов граждан осуществляется в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в сроки, установленные частью

2 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и частью 5 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3.3. По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого письменного обращения и запроса сотрудник, ответственный за регистрацию обращений и запросов, делает отметку о приеме обращения и запроса.

3.4. Основным способом направления обращения и запроса на рассмотрение структурным подразделениям является СЭД. В случае отсутствия такой возможности документы передаются на исполнение на бумажном носителе с отметкой в журнале передачи корреспонденции.

3.5. Основанием для рассмотрения поступивших в отдел регистрации документов письменных обращений и запросов граждан является резолюция Главы или его заместителей, поступивших напрямую в структурные подразделения – резолюция руководителя структурного подразделения.

3.5¹. Если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города Смоленска, сотрудники Администрации города Смоленска направляют его в течение семи дней со дня регистрации в отделе регистрации документов в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Смоленской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.6. Сотрудники Администрации города Смоленска рассматривают:

- письменное обращение гражданина – в соответствии со статьями 10, 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- запрос гражданина – в соответствии со статьями 18-20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3.7. Обращение и запрос гражданина рассматриваются в сроки, указанные в резолюции, в пределах сроков, установленных действующим законодательством.

3.8. В исключительных случаях (комиссионное рассмотрение обращения, рассмотрение обращения с привлечением государственных и других органов и т.д.), а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Глава, заместители Главы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения гражданина руководитель структурного подразделения за 3 дня до окончания срока рассмотрения направляет Главе, заместителю Главы служебную записку с обоснованием необходимости продления срока его рассмотрения. В случае продления срока рассмотрения гражданину направляется уведомление. Копии документа, подтверждающего продление срока рассмотрения обращения гражданина, и уведомления гражданина предоставляются в отдел регистрации документов.

3.9. В случае необходимости получения дополнительной информации для подготовки ответа на обращение сотрудник Администрации, осуществляющий рассмотрение обращений и запросов граждан, в течение 5 дней со дня поступления на исполнение обращения гражданина запрашивает необходимую информацию у соответствующего должностного лица Администрации города Смоленска, руководителя структурного подразделения.

3.10. Ответ на обращение и запрос гражданина подписывают Глава, заместители Главы, руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении и запросе вопросы, а также соответствовать резолюции по данному обращению и запросу.

3.11. В ответах на письменные обращения и запросы должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона сотрудника Администрации, осуществляющего рассмотрение обращений и запросов граждан.

3.12. После рассмотрения письменного обращения и запроса и направления ответа сотрудник Администрации, осуществляющий рассмотрение обращений и запросов граждан, передает в отдел регистрации документов копию ответа гражданину.

Материалы, относящиеся к рассмотрению обращения и запроса, хранятся в структурных подразделениях.

3.13. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений и запросов граждан осуществляют: в структурном подразделении – руководитель структурного подразделения, в Администрации города Смоленска – отдел регистрации документов.

Контроль за полнотой и качеством рассмотрения письменных обращений и запросов осуществляет руководитель структурного подразделения, в котором рассматриваются обращения и запросы граждан.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

Личный прием граждан Главой, его заместителями и уполномоченным лицом осуществляется в соответствии с Положением о приемной по обращениям граждан документов Администрации города Смоленска, утвержденным правовым актом Администрации города Смоленска.