



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 15.11.2013 № 525-р/адм

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в Администрации города Смоленска

Руководствуясь федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом города Смоленска, в целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, в Администрации города Смоленска:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в Администрации города Смоленска.
2. Руководителям структурных подразделений Администрации города Смоленска ознакомить сотрудников соответствующих подразделений с настоящим распоряжением под роспись.
3. Признать утратившим силу распоряжение Администрации города Смоленска от 21.03.2013 № 157-р/адм «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в Администрации города Смоленска».
4. Комитету по информационным ресурсам и телекоммуникациям Администрации города Смоленска (С.В. Пивоваров) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте Администрации города Смоленска.
5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Администрации города – начальника Управления делами Администрации города Смоленска Ефремову А.В.

Глава Администрации
города Смоленска

Н.Н. Алашеев

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Администрации
города Смоленска
от 15.11.2013 № 525-р/адм

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

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 по работе с обращениями граждан Управления делами Администрации города Смоленска (далее – приемная по обращениям граждан) 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 Администрации города Смоленска (далее - глава Администрации), первым заместителем главы Администрации, заместителями главы Администрации, 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 приемной по обращениям граждан и на официальном сайте Администрации города Смоленска.

2.2. Сведения о приемной по обращениям граждан:

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

2.3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) сотрудники приемной по обращениям граждан 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 Администрации и его заместителей осуществляет приемная по обращениям граждан.

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 приемную по обращениям граждан письменных обращений и запросов граждан является резолюция главы Администрации или его заместителей, поступивших напрямую в структурные подразделения – резолюция руководителя структурного подразделения.

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 Администрации, заместители главы Администрации 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 Администрации, заместителю главы Администрации 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 приемную по обращениям граждан.

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 Администрации, заместители главы Администрации, 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 приемную по обращениям граждан 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 – приемная по обращениям граждан.

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

4.1. Личный прием граждан главой Администрации и его заместителями осуществляется в помещении приемной по обращениям граждан.

4.2. Личный прием граждан руководителями структурных подразделений проводится на рабочих местах.

4.3. Информация о времени приема граждан руководством Администрации города Смоленска размещается на информационном стенде в помещении приемной по обращениям граждан и на сайте Администрации города Смоленска.

4.4. В помещении для проведения личного приема граждан должна находиться аптечка, укомплектованная для оказания первой медицинской помощи.

4.5. Места ожидания личного приема оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

4.6. Организацию личного приема граждан главой Администрации и его заместителями осуществляет приемная по обращениям граждан, руководителями структурных подразделений – сотрудник данного структурного подразделения, уполномоченный его руководителем.

4.7. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи не позднее чем за два дня до приема.

4.8. Список граждан, записавшихся на личный прием, передается лицу, ведущему личный прием, не позднее 13.00 дня, предшествующего дню личного приема.

4.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленном должностным лицом, ведущим личный прием, с учетом права граждан на первоочередность, установленную действующим законодательством Российской Федерации. На приеме могут присутствовать руководители структурных подразделений, руководители муниципальных предприятий и учреждений, а также иные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующего вопроса.

При проведении личного приема граждан в целях всестороннего освещения деятельности главы Администрации и Администрации города Смоленска по решению главы Администрации, а также при условии согласия гражданина могут присутствовать сотрудники средств массовой информации.

4.10. После завершения личного приема граждан главой Администрации и его заместителями письменные обращения, поступившие на личном приеме, и поручения по устным обращениям, данные лицом, ведущим прием, направляются исполнителям для дальнейшего рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.