АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

от 09.11.2026 № 2271-р/адм

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

В соответствии с 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», руководствуясь Уставом города Смоленска:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в Администрации города Смоленска.

2. Признать утратившими силу распоряжения Администрации города Смоленска:

от 15.11.2013 № 525-р/адм «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в Администрации города Смоленска»;

от 24.02.2015 № 48-р/адм «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в Администрации города Смоленска, утвержденную распоряжением Администрации города Смоленска от 15.11.2013 № 525-р/адм»;

от 14.12.2015 № 40-р/адм «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в Администрации города Смоленска, утвержденную распоряжением Администрации города Смоленска от 15.11.2013 № 525-р/адм»;

от 17.06.2026 № 1156-р/адм «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан в Администрации города Смоленска, утвержденную распоряжением Администрации города Смоленска от 15.11.2013 № 525-р/адм»;

от 20.02.2015 № 47-р/адм «О приемной по обращениям граждан Администрации города Смоленска»;

от 14.12.2015 № 41-р/адм «О внесении изменения в Положение о приемной по обращениям граждан Администрации города Смоленска, утвержденное распоряжением Администрации города Смоленска от 20.02.2015 № 47-р/адм».

3. Управлению информационных технологий Администрации города Смоленска разместить настоящее распоряжение на официальном сайте Администрации города Смоленска.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы города Смоленска Азаренкова Д.А.

Глава города Смоленска А.А. Новиков

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Администрации
города Смоленска
от 09.11.2026 № 2271-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 порядок организации личного приема граждан в Администрации города Смоленска (далее – Администрация).

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

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, организует отдел регистрации документов Управления делами Администрации (далее – отдел регистрации документов) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, 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», иными федеральными законами, областными законами и иными областными правовыми актами, Уставом города Смоленска, Регламентом Администрации города Смоленска, настоящей Инструкцией.

1.3. Обращения и запросы граждан рассматриваются Главой города Смоленска (далее – Глава), заместителями Главы и руководителями структурных подразделений Администрации (далее – структурные подразделения), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах граждан, а также сотрудники

Администрации, осуществляющие рассмотрение обращений и запросов граждан (далее – сотрудники Администрации).

1.4. При уходе в отпуск сотрудник Администрации обязан передать имеющиеся у него на исполнении обращения и запросы граждан временно замещающему его сотруднику либо непосредственному руководителю структурного подразделения. При переводе на другую должность 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Администрации).

2.2. Сведения об отделе регистрации документов:

– местонахождение: город Смоленск, улица Дзержинского, дом 8;

– электронный адрес официального сайта Администрации: www.smoladmin.ru;

– телефоны: 8 (4812) 38-23-90, 38-65-16.

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 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, 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.

Письменное обращение может быть:

– направлено по адресу: 214000, Российская Федерация, город Смоленск, улица Октябрьской Революции, дом 1/2;

– опущено в ящик для корреспонденции, адресованной Главе, расположенный в вестибюле главного входа в здание Администрации, местонахождение: город Смоленск, улица Октябрьской Революции, дом 1/2;

– передано в отдел регистрации документов.

Прием обращений граждан в форме электронных документов осуществляется через Интернет-приемную официального сайта Администрации и с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

В случае направления обращения в форме электронного документа на электронный адрес официального сайта Администрации или ее структурных подразделений заявитель информируется в день обработки входящей корреспонденции о необходимости обращения через Интернет-приемную официального сайта Администрации или с использованием Единого портала с указанием ссылки на эти ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.

Регистрация обращений и запросов граждан осуществляется в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

3.3. По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого письменного обращения и запроса сотрудник Администрации 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, а поступивших напрямую в структурные подразделения письменных обращений и запросов граждан – резолюция руководителя структурного подразделения.

3.6. Если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, сотрудник Администрации

направляет его в течение 7 дней с момента 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» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации отделом регистрации документов в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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.

3.7. Сотрудники Администрации рассматривают:

– письменное обращение гражданина – в соответствии со статьями 10, 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

– 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».

3.8. Обращение и запрос гражданина рассматриваются в сроки, указанные в резолюции Главы или его заместителей, а также руководителя структурного подразделения в пределах сроков, установленных действующим законодательством.

3.9. В исключительных случаях, в том числе комиссионное рассмотрение обращения, рассмотрение обращения с привлечением государственных и других органов, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Глава, его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней.

При этом гражданин обязательно уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения и окончательном сроке предоставления ответа по существу вопросов.

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 копии документа, подтверждающего продление срока рассмотрения обращения гражданина, и уведомления гражданина предоставляются в отдел регистрации документов.

3.10. В случае необходимости получения дополнительной информации для подготовки ответа на обращение сотрудник Администрации в течение 5 дней со дня поступления на исполнение обращения гражданина запрашивает

необходимую информацию у Главы, заместителя Главы или руководителя структурного подразделения.

3.11. 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.

3.12. В ответах на письменные обращения и запросы должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона сотрудника Администрации.

3.13. После регистрации в СЭД ответ на поступившие из отдела регистрации документов обращение или запрос направляется в отдел регистрации документов для снятия с контроля.

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

3.14. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений и запросов граждан осуществляют: в структурном подразделении – руководитель структурного подразделения, в Администрации – 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

4.1. Личный прием граждан в Администрации проводят: Глава, заместители Главы, руководители структурных подразделений, а также должностные лица, уполномоченные Главой и заместителями Главы (далее – должностные лица, ведущие личный прием), в соответствии с графиком личного приема граждан.

Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи, которую ведет сотрудник отдела регистрации документов, на основании обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения, в специально отведенном помещении (местонахождение: город Смоленск, улица Дзержинского, дом 8).

Место проведения личного приема граждан может быть изменено, о чем граждане оповещаются не позднее чем за одни сутки до начала личного приема граждан.

4.2. Организацию личного приема граждан Главой и заместителями Главы осуществляет отдел регистрации документов.

Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений осуществляют соответствующие службы делопроизводства.

4.3. График личного приема граждан составляется сотрудниками отдела регистрации документов, подписывается заместителем Главы, координирующим и контролирующим деятельность Управления делами Администрации, утверждается Главой и размещается на официальном сайте Администрации, а также на информационном стенде отдела регистрации документов.

4.4. Запись граждан на личный прием производится сотрудником отдела регистрации документов с понедельника по четверг с 10 до 13 часов и с 14 до 17 часов, в пятницу, а также в рабочий день, предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 10 до 13 часов и с 14 до 16 часов:

– к заместителям Главы, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов;

– к Главе – в случае несогласия гражданина с результатом рассмотрения обращения заместителем Главы или должностным лицом, ведущим личный прием.

Запись на личный прием к Главе, заместителю Главы не производится в случае, если гражданин отказывается изложить содержание вопроса (ов), планируемого (ых) к рассмотрению в ходе личного приема.

4.5. Обращения граждан о личном приеме должны соответствовать следующим требованиям:

– содержать следующие сведения о заявителе: фамилию, имя, отчество (при наличии); адрес; контактный телефон; адрес электронной почты (при наличии); четкую и развернутую формулировку вопроса; информацию о том, в какие органы гражданин обращался ранее;

– наличие доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством, в случае обращения представителя заявителя;

– поставленный в обращении вопрос должен относиться к компетенции Администрации.

4.6. Если обращение гражданина в устной или письменной форме о личном приеме не соответствует требованиям, установленным пунктом 4.5 настоящего раздела, и (или) в случае, если гражданину ранее, в том числе на личном приеме, давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло, гражданину сотрудником отдела регистрации документов может быть отказано в личном приеме с разъяснением причины отказа.

4.7. В случае отсутствия возможности проведения личного приема граждан Главой, заместителем Главы дата и время приема могут быть перенесены, о чем гражданин уведомляется посредством телефонной связи не позднее чем за сутки до даты личного приема.

4.8. При отсутствии возможности уведомления гражданина, записавшегося на личный прием, либо в случае несогласия гражданина с переносом личного приема на другую дату Глава, заместитель Главы уполномочивают на проведение приема должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поставленных гражданином вопросов.

4.9. Личный прием граждан проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в порядке очередности согласно предварительной записи.

Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

Время личного приема одного заявителя устанавливается в пределах 15 минут. В случае если установленного времени недостаточно для разрешения вопросов, поставленных заявителем, Глава, заместитель Главы, а также должностное лицо, ведущее личный прием, вправе продлить время приема или предложить заявителю направить письменное обращение с изложением вопросов, рассматриваемых в ходе личного приема.

4.10. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудник отдела регистрации документов имеет право вызвать работников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается.

4.11. На личном приеме могут присутствовать руководители структурных подразделений, руководители муниципальных предприятий и учреждений, а также иные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленного в обращении вопроса.

При проведении личного приема граждан могут присутствовать сотрудники средств массовой информации.

4.12. В целях защиты прав граждан и пресечения противоправных действий ведение личного приема граждан сопровождается аудио- и видеозаписью, о чем граждане и представители организаций уведомляются до начала приема.

4.13. Во время личного приема:

– гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной форме по существу поднимаемых им вопросов, а также подать письменное обращение;

– аудио- и видеозапись гражданином допускается по согласованию с Главой, заместителем Главы или должностным лицом, ведущим личный прием.

4.14. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.15. Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

4.16. По окончании приема Глава, заместитель Главы или должностное лицо, ведущее личный прием, доводят до сведения гражданина свое решение или информируют гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение обращения и принятие мер по его рассмотрению. В случае если решение вопросов, поставленных гражданином, не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения обращения по существу.

4.17. После завершения личного приема сотрудник отдела регистрации документов заполняет карточку личного приема с указанием поручений, ответственного исполнителя и сроков исполнения, установленных в ходе личного приема Главой, заместителем Главы или должностным лицом, ведущим личный прием, направляет ее на подпись Главе или заместителю Главы и производит рассылку ответственным исполнителям.