

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СМОЛЕНСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 15 ноября 2013 г. № 525-р/адм

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СМОЛЕНСКА**

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжений Администрации города Смоленска
от 24.02.2015 № 48-р/адм, от 14.12.2015 № 40-р/адм,
от 17.06.2026 № 1156-р/адм)

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

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

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжений Администрации города Смоленска
от 24.02.2015 № 48-р/адм, от 14.12.2015 № 40-р/адм,
от 17.06.2026 № 1156-р/адм)

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.
(в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 24.02.2015 № 48-р/адм)

1.3. Обращения и запросы граждан рассматриваются Главой города Смоленска (далее - Глава), заместителями Главы и руководителями структурных подразделений Администрации города Смоленска (далее - руководители структурных подразделений, структурные подразделения), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах граждан (далее - сотрудники Администрации, осуществляющие рассмотрение обращений и запросов граждан).
(п. 1.3 в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 17.06.2026 № 1156-р/адм)

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.

(в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 24.02.2015 № 48-р/адм)

2.2. Сведения об отделе регистрации документов:

- местонахождение: улица Дзержинского, дом 8, город Смоленск, 214000;

- адрес Интернет-сайта Администрации города Смоленска: www.smoladmi№.ru;

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

(п. 2.2 в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 17.06.2026 № 1156-р/адм)

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.

(в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 24.02.2015 № 48-р/адм)

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.

Письменное обращение может быть:

- направлено почтовым отправлением по адресу: улица Октябрьской Революции, дом 1/2, город Смоленск, 214000;

- опущено в ящик для корреспонденции, адресованной Главе, расположенный в вестибюле главного входа в здание Администрации города Смоленска по адресу: улица Октябрьской Революции, дом 1/2, город Смоленск, 214000;

- передано в отдел регистрации документов.

Прием обращений граждан в форме электронных документов осуществляется через Интернет-приемную официального сайта Администрации города Смоленска в сети Интернет 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 Администрации города Смоленска или ее структурных подразделений заявитель информируется в день обработки входящей корреспонденции о необходимости обращения через Интернет-приемную официального сайта Администрации города Смоленска в сети Интернет 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 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". (п. 3.2 в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 17.06.2026 № 1156-р/адм)

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.

(в ред. распоряжений Администрации города Смоленска от 24.02.2015 № 48-р/адм, от 14.12.2015 № 40-р/адм)

3.5.1. 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".

(п. 3.5.1 введен распоряжением Администрации города Смоленска от 24.02.2015 № 48-р/адм)

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.

(в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 14.12.2015 № 40-р/адм)

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.

(в ред. распоряжений Администрации города Смоленска от 24.02.2015 № 48-р/адм, от 14.12.2015 № 40-р/адм)

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.

(в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 14.12.2015 № 40-р/адм)

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 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.

(п. 3.12 в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 17.06.2026 № 1156-р/адм)

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.

(в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 24.02.2015 № 48-р/адм)

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

(в ред. распоряжения Администрации города Смоленска
от 24.02.2015 № 48-р/адм)

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

(в ред. распоряжения Администрации города Смоленска от 14.12.2015 № 40-р/адм)
