Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18 июня 2021 г. N 451

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ПЕРМИ И О ПРИЗНАНИИ

УТРАТИВШИМИ СИЛУ ОТДЕЛЬНЫХ ПОСТАНОВЛЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА ПЕРМИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 09.03.2022 [N 155](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750007E41A8022C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57A1BF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F),  от 09.09.2022 [N 779](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57A1BF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F)) |  |

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77147E8F6700301EB49DC7EC29E08D6276028F7F1AAE9FC64AAC6EEF77A1C1FoEF) от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Уставом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750007E71C882AC4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F5781CF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) города Перми, в целях организации работы с обращениями граждан в администрации города Перми администрация города Перми постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Регламент](#P54) работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми (далее - Регламент).

2. Первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми, руководителям функциональных и территориальных органов, функциональных подразделений администрации города Перми, руководителям муниципальных учреждений и предприятий города Перми, осуществляющих публично значимые функции, обеспечить организацию работы по рассмотрению обращений граждан в соответствии с [Регламентом](#P54), утвержденным настоящим постановлением.

3. Руководителям функциональных и территориальных органов, функциональных подразделений администрации города Перми, руководителям муниципальных учреждений и предприятий города Перми, осуществляющих публично значимые функции:

3.1. организовать изучение в функциональных, территориальных органах, функциональных подразделениях администрации города Перми, муниципальных учреждениях и предприятиях города Перми, осуществляющих публично значимые функции, [Регламента](#P54), утвержденного настоящим постановлением;

3.2. организовать работу по обеспечению защиты персональных данных при их обработке в информационных системах, предназначенных для работы с обращениями граждан в соответствии с действующим законодательством.

4. Признать утратившими силу постановления администрации города Перми:

от 06 июня 2011 г. [N 260](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750002E51E8222C4C9578621357AB7AFF3BAB92FA7CDF1EB7A17E25825AD1EoBF) "Об утверждении Регламента работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми";

от 06 декабря 2012 г. [N 868](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750702E01D872199C35FDF2D377DB8F0F6AFA877A8CEEEF57300FE5A271AoDF) "О внесении изменений в постановление администрации города Перми от 06.06.2011 N 260 "Об утверждении Регламента работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми";

от 30 апреля 2013 г. [N 343](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750707E21E852199C35FDF2D377DB8F0F6AFA877A8CEEEF57300FE5A271AoDF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 09 августа 2013 г. [N 643](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750709E11C892199C35FDF2D377DB8F0F6AFA877A8CEEEF57300FE5A271AoDF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 10 июля 2014 г. [N 455](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750604E517832199C35FDF2D377DB8F0F6AFA877A8CEEEF57300FE5A271AoDF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 25 декабря 2014 г. [N 1048](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750608E81D842199C35FDF2D377DB8F0F6AFA877A8CEEEF57300FE5A271AoDF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 02 июля 2015 г. [N 433](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750905E618812199C35FDF2D377DB8F0F6AFA877A8CEEEF57300FE5A271AoDF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 31 декабря 2015 г. [N 1146](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750801E119872199C35FDF2D377DB8F0F6AFA877A8CEEEF57300FE5A271AoDF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 04 июля 2016 г. [N 467](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750804E618882199C35FDF2D377DB8F0F6AFA877A8CEEEF57300FE5A271AoDF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 17 октября 2016 г. [N 855](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750809E21A852199C35FDF2D377DB8F0F6AFA877A8CEEEF57300FE5A271AoDF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 09 марта 2017 г. [N 170](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750001E218832FC4C9578621357AB7AFF3BAB92FA7CDF1EB7A17E25825AD1EoBF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 02 июля 2018 г. [N 448](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750000E51B842EC4C9578621357AB7AFF3BAB92FA7CDF1EB7A17E25825AD1EoBF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 21 декабря 2018 г. [N 1016](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750003E11D872DC4C9578621357AB7AFF3BAB92FA7CDF1EB7A17E25825AD1EoBF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 24 сентября 2019 г. [N 598](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750002E01C812DC4C9578621357AB7AFF3BAB92FA7CDF1EB7A17E25825AD1EoBF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260";

от 05 декабря 2019 г. [N 971](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750002E31D862BC4C9578621357AB7AFF3BAB92FA7CDF1EB7A17E25825AD1EoBF) "О внесении изменений в Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 06.06.2011 N 260".

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь".

6. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить опубликование настоящего постановления в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь".

7. Информационно-аналитическому управлению администрации города Перми обеспечить опубликование (обнародование) настоящего постановления на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации города Перми Ивашкину С.И.

И.о. Главы города Перми

В.Г.АГЕЕВ

УТВЕРЖДЕН

постановлением

администрации города Перми

от 18.06.2021 N 451

РЕГЛАМЕНТ

РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА ПЕРМИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 09.03.2022 [N 155](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750007E41A8022C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57A1BF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F),  от 09.09.2022 [N 779](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57A1BF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F)) |  |

I. Общие положения

1.1. Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми (далее - Регламент) разработан в целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан, повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в функциональных и территориальных органах, функциональных подразделениях администрации города Перми (далее при совместном упоминании - подразделения администрации города Перми).

Действие настоящего Регламента распространяется на муниципальные учреждения и предприятия, осуществляющие публично значимые функции.

Действие настоящего Регламента не распространяется на сообщения граждан, размещенные в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750007E41A8022C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57A18F70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.03.2022 N 155)

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с:

[Конституцией](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77146E1F57D0A57BC4B8D2BCC9B00867D702CBEA6A6F5FD73B4CDF0F717o8F) Российской Федерации;

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77140E9F7700203EB49DC7EC29E08D6276028F7F1AAE9FC64AAC6EEF77A1C1FoEF) от 06 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77147E8F6700301EB49DC7EC29E08D627603AF7A9A6EBFD7BAACFFBA12B5AA95727AEF73AF4D46FACAB19oEF) от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77140EBF0780405EB49DC7EC29E08D6276028F7F1AAE9FC64AAC6EEF77A1C1FoEF) от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77140EBF07A0500EB49DC7EC29E08D6276028F7F1AAE9FC64AAC6EEF77A1C1FoEF) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (далее - Федеральный закон N 152-ФЗ);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77147E1F17C0901EB49DC7EC29E08D6276028F7F1AAE9FC64AAC6EEF77A1C1FoEF) от 09 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (далее - Федеральный закон N 8-ФЗ);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77140EBF0790407EB49DC7EC29E08D6276028F7F1AAE9FC64AAC6EEF77A1C1FoEF) от 06 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи";

Абзацы девятый-десятый утратили силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57A19F70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779;

[постановлением](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750007E118872BC4C9578621357AB7AFF3BAB92FA7CDF1EB7A17E25825AD1EoBF) Правительства Пермского края от 29 декабря 2021 г. N 1119-п "Об автоматизированной информационной системе "Система электронного документооборота Пермского края";

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57A16F70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779)

[Уставом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750007E71C882AC4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F4731DF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) города Перми.

1.3. Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения, за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, предусматривающим специальный порядок рассмотрения, и устанавливает порядок в администрации города Перми рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законодательством.

1.4. В администрации города Перми рассматриваются письменные (в том числе в форме электронного документа) и устные обращения граждан, их объединений, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), по вопросам, находящимся в компетенции администрации города Перми, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. Работа с обращениями граждан в администрации города Перми осуществляется с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД), предназначенной для регистрации и учета, сопровождения обращений граждан, доведения информации по исполнению обращений граждан до ответственных исполнителей, подготовки и согласования проектов ответов на обращения граждан, контроля исполнения обращений граждан.

В подразделениях администрации города Перми, муниципальных учреждениях и предприятиях, осуществляющих публично значимые функции, с учетом специфики обработки обращений граждан используются прочие программные модули (далее - Программные модули): информационная система персональных данных администрации города Перми "Обращения жителей", информационная система управления землями на территории города Перми и другие.

1.6. Методическое руководство по вопросам организации, ведения и совершенствования работы с обращениями граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми.

1.7. Организация работы с обращениями граждан, формирование и поддержание базы данных по обращениям граждан, контроль за соблюдением установленного настоящим Регламентом порядка работы с обращениями граждан, а также оперативное хранение документов осуществляется:

отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми - в отношении обращений граждан, поступивших в адрес Главы города Перми, первого заместителя главы администрации города Перми, заместителей главы администрации города Перми, руководителя аппарата администрации города Перми (далее - руководители администрации города Перми), функциональных подразделений администрации города Перми;

ответственными лицами за работу с обращениями граждан в подразделениях администрации города Перми - в отношении обращений граждан, поступивших в адрес подразделений администрации города Перми и их должностных лиц.

1.8. Обязанность по организации работы с обращениями граждан, соблюдение установленного настоящим Регламентом порядка работы с обращениями граждан в подразделениях администрации города Перми возлагается на руководителей подразделений администрации города Перми.

1.9. Ответственность за содержание, качество подготовки и оформления ответов на обращения граждан, согласование со всеми должностными лицами, указанными в резолюции руководителя администрации города Перми (подразделения администрации города Перми), соблюдение сроков подготовки ответов, доработку в связи с представленными замечаниями согласующих лиц и соблюдение требований, установленных настоящим Регламентом, несут:

исполнитель;

руководители администрации города Перми (подразделений администрации города Перми), подписывающие ответы на обращения граждан;

ответственные лица за работу с обращениями граждан в подразделениях администрации города Перми, осуществляющих подготовку ответов на обращения граждан.

(п. 1.9 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57B1EF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779)

II. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте

Запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, по вопросам, входящим в компетенцию администрации города Перми в рамках рассмотрения обращения гражданина.

Исполнитель - лицо, осуществляющее подготовку проекта ответа на обращение гражданина по резолюции (поручению), несущее ответственность за оформление и осуществляющее контроль за прохождением всех этапов подготовки проекта ответа.

Коллективное обращение - обращение двух и более граждан, содержащее частный интерес, либо обращение граждан, принятое на митинге, собрании и подписанное организаторами и (или) участниками митинга или собрания, имеющее общественный характер.

Ответ на обращение - документ, направляемый заявителю(ям) в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием.

Ответственное лицо за работу с обращениями граждан - лицо, назначенное в установленном в администрации города Перми порядке, осуществляющее работу с обращениями граждан в подразделении администрации города Перми в объеме, установленном должностной инструкцией.

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или если автор обращения не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами.

Письменное обращение гражданина - это обращение, поступившее на бумажном носителе от гражданина лично, через почтовую связь, по факсу либо в форме электронного документа (поступившее по официальной электронной почте, через интернет-приемную администрации города Перми), а также обращения, направленные на рассмотрение государственными и иными органами или уполномоченными должностными лицами.

Соисполнитель - лицо, которому направляется резолюция (поручение) для исполнения и направления информации в рамках полномочий ответственному исполнителю.

Устное обращение гражданина - это обращение, которое излагается гражданином в устной форме на личном приеме у должностных лиц администрации города Перми.

Иные понятия, используемые в настоящем Регламенте, соответствуют понятиям, определенным в законодательстве Российской Федерации.

III. Информирование граждан о работе с обращениями

в администрации города Перми

3.1. Информация о контактных телефонах и почтовых адресах подразделений администрации города Перми, официальных адресах электронной почты подразделений администрации города Перми размещается на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт) и информационных стендах в подразделениях администрации города Перми.

3.2. Информация о времени личного приема граждан и прямых телефонных линий руководителей администрации города Перми, подразделений администрации города Перми размещается ежемесячно на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт), в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь", на информационных стендах в подразделениях администрации города Перми с указанием номера телефона, по которому можно получить информацию справочного характера.

3.3. Установленные формы обращений, заявлений, принимаемых в администрации города Перми к рассмотрению в соответствии с действующим законодательством, размещаются на официальном сайте и на информационных стендах в подразделениях администрации города Перми.

3.4. Обзоры обращений граждан о рассмотрении их обращений в администрации города Перми, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах размещаются на официальном сайте.

3.5. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах и по другим вопросам, касающимся рассмотрения обращений граждан по существу, осуществляется подразделением администрации города Перми, ответственным за регистрацию и рассмотрение обращений граждан в соответствии с [пунктом 1.7](#P84) настоящего Регламента.

3.6. При ответах на телефонные звонки сотрудники администрации города Перми подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности сотрудника администрации города Перми, должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, сотруднику или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

IV. Организация работы с обращениями граждан

в администрации города Перми

4.1. Прием обращений граждан.

4.1.1. Прием и обработка обращений граждан в администрации города Перми производится децентрализованно в соответствии с [пунктом 1.7](#P84) настоящего Регламента.

4.1.2. Обращение гражданина может поступить в администрацию города Перми одним из следующих способов:

путем личного обращения;

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

в форме электронного документа (интернет-приемная администрации города Перми, официальные адреса электронной почты администрации города Перми, иные источники);

курьерской доставкой.

4.1.3. Письменное обращение гражданина, обратившегося в администрацию города Перми, на бумажном носителе должно содержать:

адресата (администрация города Перми либо подразделение администрации города Перми), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению, направленному на бумажном носителе, документы и материалы либо их копии.

Моментом поступления обращения гражданина является дата, проставляемая на подлинниках поступающих обращений специальным штампом или рукописным способом в правой нижней части лицевой стороны первого листа.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57B1BF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779)

4.1.4. Письменное обращение гражданина, поступившее в администрацию города Перми в форме электронного документа, должно содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение;

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о получении и рассмотрении обращения либо его переадресации;

суть предложения, заявления, жалобы.

В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению, направленному в форме электронного документа, документы и материалы либо их копии в электронной форме.

4.1.5. Обращения граждан, поступившие на официальные адреса электронной почты руководителей администрации города Перми, подразделений администрации города Перми, направляются помощниками руководителей администрации города Перми (подразделений администрации города Перми) не позднее дня, следующего за днем поступления обращения, для предварительной обработки и регистрации в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми либо ответственным лицам за работу с обращениями граждан в соответствии с [пунктом 1.7](#P84) настоящего Регламента.

4.2. Предварительная обработка, регистрация и направление обращений граждан для рассмотрения.

4.2.1. После поступления обращений граждан отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми, ответственные лица за работу с обращениями граждан осуществляют предварительную обработку обращений (чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка на повторность) не позднее 2 дней с момента их поступления.

По результатам предварительной обработки выявляются обращения, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном [пунктом 4.5](#P217) настоящего Регламента.

4.2.2. Регистрация обращений граждан (формирование электронных данных обращений с присвоением регистрационного номера) осуществляется не позднее 3 дней с момента их поступления.

Обращения граждан, поступившие в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрируются в день поступления либо на следующий рабочий день.

Каждое обращение регистрируется один раз в Программном модуле и направляется в СЭД (при наличии доступа к СЭД).

4.2.3. Поступившие обращения граждан, исходя из содержания, отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми в день регистрации либо на следующий рабочий день распределяются по компетенции между руководителями администрации города Перми, за исключением обращений, указанных в [пункте 4.2.3.4](#P165) настоящего Регламента.

(п. 4.2.3 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57B19F70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779)

4.2.3.1. Главе города Перми направляются:

обращения граждан и запросы по обращениям граждан, поступившие в адрес Главы города Перми либо администрации города Перми на рассмотрение из государственных органов либо их должностных лиц, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, Уполномоченного по правам человека в Пермском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Пермском крае, содержащие просьбу о направлении ответа (информации) о результатах рассмотрения в адрес руководителей указанных органов или указанных должностных лиц;

коллективные обращения граждан, поступившие в адрес Главы города Перми, администрации города Перми, подразделений администрации города Перми, общее руководство которыми осуществляет Глава города Перми;

обращения граждан, в которых обжалуются решения первого заместителя главы администрации города Перми, заместителей главы администрации города Перми, руководителя аппарата администрации города Перми, руководителей подразделений администрации города Перми, общее руководство которыми осуществляет Глава города Перми.

4.2.3.2. Первому заместителю главы администрации города Перми направляются:

обращения граждан и запросы по обращениям граждан, поступившие в адрес первого заместителя главы администрации города Перми из государственных органов либо их должностных лиц, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, Уполномоченного по правам человека в Пермском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Пермском крае;

обращения граждан и запросы по обращениям граждан, в том числе коллективные обращения граждан, поступившие на рассмотрение в адрес первого заместителя главы администрации города Перми, в том числе с жалобой на подразделения администрации города Перми, общее руководство которыми осуществляет первый заместитель главы администрации города Перми;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57B17F70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779)

обращения граждан и запросы по обращениям граждан, содержащие вопросы в рамках межведомственного взаимодействия заместителей главы администрации города Перми, руководителя аппарата администрации города Перми, руководителей территориальных органов администрации города Перми.

4.2.3.3. Заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми направляются:

обращения граждан и запросы по обращениям граждан, поступившие в адрес заместителей главы администрации города Перми, руководителя аппарата администрации города Перми из государственных органов либо их должностных лиц, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, Уполномоченного по правам человека в Пермском крае, Уполномоченного по правам ребенка в Пермском крае, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Пермском крае;

обращения граждан и запросы по обращениям граждан, в том числе коллективные обращения граждан, поступившие на рассмотрение в адрес заместителей главы администрации города Перми, руководителя аппарата администрации города Перми, в том числе с жалобой на подразделения администрации города Перми, общее руководство которыми осуществляют заместители главы администрации города Перми, руководитель аппарата администрации города Перми.

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F5781FF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779)

4.2.3.4. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Перми, направляются отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми руководителям подразделений администрации города Перми для рассмотрения и переадресации по компетенции в соответствии с [пунктом 4.3.3](#P180) настоящего Регламента.

4.3. Порядок рассмотрения обращений граждан руководителями администрации города Перми, руководителями подразделений администрации города Перми.

4.3.1. На поступившие зарегистрированные обращения граждан помощник руководителя администрации города Перми (руководителя подразделения администрации города Перми) либо ответственное лицо за работу с обращениями граждан:

подготавливает и вносит в СЭД проекты резолюций по исполнению обращений граждан по компетенции в соответствии с содержанием обращения не позднее 2 рабочих дней с даты их регистрации;

(в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F5781AF70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779)

по поручению руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми контролирует ход исполнения обращения.

В случае неверного указания руководителя администрации города Перми обращение гражданина возвращается в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми для изменения направления не позднее 3 рабочих дней с даты регистрации. В случае неверного указания руководителя подразделения администрации города Перми в резолюции обращение гражданина возвращается должностному лицу, подписавшему резолюцию, для изменения резолюции не позднее 3 рабочих дней с даты регистрации.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57818F70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779)

4.3.2. Руководители администрации города Перми, подразделений администрации города Перми при рассмотрении обращений принимают решение:

о приглашении обратившихся граждан для личной беседы. При установлении невозможности явки гражданина на личную беседу принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения должностным лицом. В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы;

о безосновательности очередного обращения и дают поручение исполнителю о подготовке проекта письма по прекращению переписки с гражданином по данному вопросу при наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

о запросе в установленном порядке дополнительных материалов;

о проведении проверки, осуществляемой в порядке, установленном действующим законодательством;

о рассмотрении обращения гражданина руководителями муниципальных учреждений и предприятий в порядке ведомственной подчиненности.

4.3.3. Обращения граждан, поступившие в подразделения администрации города Перми и содержащие вопросы, не входящие в их компетенцию, направляются с сопроводительным письмом не позднее 7 дней с даты регистрации в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Сопроводительное письмо о переадресации обращения и уведомление заявителю подписывается руководителями администрации города Перми, подразделений администрации города Перми или уполномоченными на то лицами.

4.3.4. Срок рассмотрения обращений граждан:

4.3.4.1. срок рассмотрения обращения гражданина не должен превышать 30 дней с даты регистрации обращения;

4.3.4.2. срок рассмотрения обращений граждан продляется руководителями администрации города Перми, подразделений администрации города Перми в порядке, установленном [пунктом 4.4.5](#P203) настоящего Регламента, но не более чем на 30 дней в случае необходимости проведения проверки, направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращений граждан, в государственный орган, иные органы или должностному лицу с обязательным уведомлением обратившегося гражданина и в других исключительных случаях с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер;

4.3.4.3. если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. Работа исполнителей с обращениями граждан, подписание и регистрация ответов на обращения граждан и запросы по обращениям граждан.

4.4.1. Работа с обращениями граждан осуществляется в СЭД (при наличии) в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации города Перми, утвержденной распоряжением администрации города Перми.

4.4.2. В случае необходимости получения дополнительной информации в государственных органах, организациях исполнитель по поручению руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми подготавливает запрос либо с предварительного разрешения руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми выезжает по месту нахождения данной информации (объекта).

4.4.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны содержать:

информацию, откуда поступило обращение или по поручению какого должностного лица оно рассмотрено;

конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

информацию о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов. В случае подтверждения фактов указывается информация о принятых мерах по устранению нарушений.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Ответ на обращение должен содержать обязательные реквизиты:

адресата;

ссылку на регистрационный номер;

ссылку на регистрационный номер и дату входящего обращения (при наличии);

ссылку на регистрационный номер ответа на обращение;

краткое содержание;

фамилию, имя, отчество лица, подписавшего ответ;

фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4.4.4. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

4.4.5. В случаях, установленных [пунктом 4.3.4.2](#P184) настоящего Регламента, ответственный исполнитель не позднее 3 рабочих дней до окончания срока рассмотрения подготавливает служебную записку с обоснованием необходимости продления срока:

обращения, зарегистрированного в подразделении администрации города Перми, - на имя руководителя подразделения администрации города Перми;

обращения, зарегистрированного в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми, за подписью руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми с обязательным согласованием в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми - на имя руководителя администрации города Перми, наложившего резолюцию.

Руководители администрации города Перми, подразделений администрации города Перми принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ).

После согласования продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель по поручению руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми направляет заявителю письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ), содержащее развернутую информацию о проделанной работе по обращению с указанием обоснования продления срока рассмотрения обращения.

4.4.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок разрешения вопроса.

4.4.7. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее на бумажном носителе, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.4.8. Ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или в адрес лица, указанного на конверте, с предложением довести содержание ответа до сведения (информирования) остальных заявителей.

4.4.9. Руководители администрации города Перми, подразделений администрации города Перми подписывают ответы на обращения граждан в соответствии с компетенцией, а также ответы на обращения граждан, поступившие непосредственно в подразделения администрации города Перми, в том числе ответы на обращения, рассмотренные в соответствии с [пунктом 4.3.2](#P173) настоящего Регламента.

Ответы на запросы по обращениям граждан, поступившие непосредственно в подразделения администрации города Перми от депутатов Пермской городской Думы, подписывают руководители соответствующих подразделений.

(абзац введен [Постановлением](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750006E0178923C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57816F70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.09.2022 N 779)

4.4.10. Направление ответов, зарегистрированных в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми, осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми.

Направление ответов, зарегистрированных в подразделениях администрации города Перми, осуществляется сотрудниками подразделений администрации города Перми.

4.4.11. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте с соблюдением требований [части 2 статьи 6](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77147E8F6700301EB49DC7EC29E08D627603AF7A9A6EBFD7AA9CAFBA12B5AA95727AEF73AF4D46FACAB19oEF) Федерального закона N 59-ФЗ.

4.5. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан.

4.5.1. Случаи оставления обращения без ответа или прекращения переписки с заявителем определены [статьей 11](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77147E8F6700301EB49DC7EC29E08D627603AF7A9A6EBFD7AACCEFBA12B5AA95727AEF73AF4D46FACAB19oEF) Федерального закона N 59-ФЗ, пунктами 4.5.2-4.5.11 настоящего Регламента.

4.5.2. Ответ на обращение не дается, если от автора до окончания срока рассмотрения обращения поступило заявление о прекращении рассмотрения данного обращения. В случае поступления обращения, содержащего сведения о явных нарушениях закона, обращение остается на рассмотрении. По результатам рассмотрения обращения исполнитель на имя руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми готовит служебную записку о снятии с контроля.

4.5.3. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, предложения, жалобы в письменном виде на бумажном носителе или в форме электронного документа.

4.5.4. Если в ходе рассмотрения обращения установлено, что в качестве заявителя указано лицо, не обращавшееся в администрацию города Перми, либо в обращении названы вымышленные адрес, в том числе адрес электронной почты, и (или) фамилия, отсутствует фамилия, почтовый адрес или адрес электронной почты или в тексте указано на отсутствие фамилии заявителя, то обращение признается анонимным.

Решение о признании обращения анонимным принимается руководителем администрации города Перми, подразделения администрации города Перми на основании служебной записки от исполнителя, содержащей основания для принятия данного решения. При отсутствии возражений руководитель администрации города Перми, подразделения администрации города Перми согласовывает служебную записку, ответ на обращение не дается.

4.5.5. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему указанное обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом. Обращения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, направляются для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

4.5.6. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения, в том числе направленного в администрацию города Перми по компетенции, дается единый ответ с указанием в реквизитах ответа номера и даты регистрации всех поступивших обращений.

4.5.7. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах о принятии к сведению изложенной информации следующие письменные обращения:

не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

связанные с рекламой товаров и услуг.

4.5.8. На обращения, которые не являются заявлениями, жалобами или не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и так далее), ответы не даются.

4.5.9. Запрещается направление обращения на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

Письмо гражданину подписывается руководителем администрации города Перми, подразделения администрации города Перми, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение должностному лицу.

4.5.10. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в течение 1 дня с даты регистрации в государственный орган в соответствии с компетенцией.

4.5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то в соответствии с резолюцией руководителя ответственное лицо по работе с обращениями граждан подготавливает письмо гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Письмо гражданину подписывается руководителем администрации города Перми, подразделения администрации города Перми, принявшим такое решение.

4.5.12. Письменное обращение без личной подписи автора и (или) даты рассматривается в соответствии с [пунктами 4.1](#P121)-[4.4](#P186) настоящего Регламента.

V. Порядок проведения личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан руководителями администрации города Перми, руководителями территориальных и функциональных органов администрации города Перми осуществляется в соответствии с утвержденными Главой города Перми графиками по вопросам, входящим в их компетенцию, не реже одного раза в месяц.

Личный прием граждан руководителями муниципальных учреждений и предприятий, осуществляющих публично значимые функции, осуществляется в соответствии с утвержденными ими графиками по вопросам, входящим в их компетенцию.

5.2. В случаях, не терпящих отлагательства, руководители администрации города Перми, руководители территориальных и функциональных органов администрации города Перми принимают решение о приеме гражданина в иное рабочее время.

5.3. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.4. Личный прием граждан производится в порядке предварительной записи.

Запись на личный прием проводится помощниками руководителей администрации города Перми, руководителей территориальных и функциональных органов администрации города Перми или ответственным лицом за работу с обращениями граждан в рабочие часы. Формирование списка желающих прийти на личный прием заканчивается накануне даты личного приема руководителями администрации города Перми, руководителями территориальных и функциональных органов администрации города Перми.

Запись граждан на прием осуществляется с соблюдением следующих требований:

просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции администрации города Перми;

обращение гражданина в случае необходимости должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые гражданином документы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует указанным требованиям, руководитель администрации города Перми, руководитель территориального и функционального органа администрации города Перми принимает решение об отказе в личном приеме и сообщает о данном решении гражданину.

5.5. Руководители администрации города Перми, руководители территориальных и функциональных органов администрации города Перми при ознакомлении с информацией о предварительной записи к ним на личный прием принимают решение о делегировании полномочий по приему граждан должностным лицам, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

5.6. Организация личного приема граждан Главой города Перми осуществляется начальником отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми.

Организация личного приема граждан первым заместителем Главы администрации города Перми, заместителями главы администрации города Перми, руководителем аппарата администрации города Перми, руководителями территориальных и функциональных органов администрации города Перми - их помощниками или ответственным лицом за работу с обращениями граждан.

Отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми, помощники или ответственные лица за работу с обращениями граждан запрашивают в соответствующих подразделениях администрации города Перми информацию по вопросам, озвученным в ходе записи на личный прием заявителем, знакомят с информацией руководителей, сообщают по телефонам гражданам о времени и дате приема.

На личном приеме Главы города Перми присутствуют должностные лица администрации города Перми, к чьей компетенции относится рассматриваемый вопрос.

5.7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Помощником руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми или ответственным лицом за работу с обращениями граждан оформляется [карточка](#P337) личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящему Регламенту, включающая информацию:

впервые или повторно принимает участие гражданин в приеме;

дата приема;

фамилия, имя, отчество руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми, ведущего прием;

фамилия, имя, отчество должностных лиц, присутствующих при рассмотрении обращения на приеме;

фамилия, имя, отчество (при наличии) обратившихся граждан;

адрес заявителя и телефон;

краткое содержание обращения (при повторном обращении указывается результат рассмотрения предыдущего обращения);

результат рассмотрения;

отметка о выполнении поручения;

подпись руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми, ведущего прием.

По окончании приема помощники руководителей администрации города Перми, подразделений администрации города Перми или ответственное лицо за работу с обращениями граждан записывают в карточку личного приема результат рассмотрения обращения гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, прилагается к карточке личного приема. Карточка личного приема с письменным обращением, принятым в ходе личного приема (при наличии), не позднее дня, следующего за днем проведения личного приема, направляется помощником руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми или ответственным лицом за работу с обращениями граждан для регистрации в установленном настоящим Регламентом порядке.

5.8. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителем администрации города Перми, руководителем подразделения администрации города Перми одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

5.9. На личный прием не допускаются граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина, оформляемой помощниками руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми или ответственным лицом за работу с обращениями граждан по итогам личного приема гражданина.

5.10. В ходе личного приема руководителем администрации города Перми, подразделения администрации города Перми принимается решение об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.11. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан руководителем администрации города Перми, подразделения администрации города Перми, ведущим прием, устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней с даты регистрации карточки личного приема.

5.12. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Перми, во время записи на личный прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения вопроса по существу.

5.13. В ходе личного приема оформляется решение по каждому вопросу, изложенному заявителем, в виде резолюций, содержащих поручения исполнителям, подписывается руководителем администрации города Перми, подразделения администрации города Перми, ведущим прием, и после регистрации в установленном настоящим Регламентом порядке направляется исполнителям.

5.14. Запись на повторный прием к руководителю администрации города Перми, подразделения администрации города Перми осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

5.15. Ответ заявителю, принятому на личном приеме руководителя администрации города Перми, подразделения администрации города Перми, направляется за подписью руководителя администрации города Перми, руководителя подразделения администрации города Перми, запись к которому была произведена.

VI. Порядок проведения прямых телефонных линий

руководителями администрации города Перми, руководителями

подразделения администрации города Перми

6.1. Проведение прямых телефонных линий осуществляется руководителями администрации города Перми, руководителями подразделений администрации города Перми ежемесячно в соответствии с утвержденным Главой города Перми графиком по вопросам, входящим в их компетенцию, не реже одного раза в месяц.

6.2. Руководитель администрации города Перми, руководитель подразделения администрации города Перми, участвующий в прямой телефонной линии, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов и о постановке на контроль исполнения поручения по результатам рассмотрения обращения гражданина.

6.3. По обращениям граждан, поступившим во время проведения прямой телефонной линии и поставленным руководителем администрации города Перми, руководителем подразделения администрации города Перми на контроль, оформляется карточка прямой телефонной линии, регистрируется отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми или ответственным лицом за работу с обращениями граждан в порядке, установленном настоящим Регламентом.

6.4. Обращения, поступившие во время проведения прямой телефонной линии, снимаются с контроля руководителями администрации города Перми, руководителями подразделения администрации города Перми, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы заявителям в письменной или устной форме.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан,

исполнительская дисциплина в администрации города Перми

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает контроль за качественным (полнота и точность) и своевременным (сроки исполнения) исполнением поручений (резолюций) по рассмотрению обращений граждан.

7.2. Исполнителю, которому поступило на исполнение обращение гражданина, необходимо:

обеспечить подготовку ответа, в том числе координировать деятельность соисполнителей;

обеспечить продление сроков рассмотрения обращения в случаях, установленных [пунктом 4.3.4.2](#P184) настоящего Регламента.

7.3. Основанием для снятия обращения гражданина с контроля является:

подписанный и зарегистрированный ответ автору(ам) обращения;

информация ответственного исполнителя (соисполнителя) о результатах рассмотрения обращения.

7.4. Отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми, ответственными лицами за работу с обращениями граждан по итогам работы еженедельно, ежемесячно проводится мониторинг состояния исполнительской дисциплины в администрации города Перми. Информация о нарушении сроков подготовки ответов доводится до исполнителей и руководителей администрации города Перми, руководителей подразделений администрации города Перми.

7.5. Обращения граждан, контролируемые в течение текущего месяца, а также неисполненные обращения граждан прошлых периодов учитываются при подведении итогов по исполнительской дисциплине подразделений администрации города Перми.

7.6. Анализ рассмотрения и исполнения обращений граждан проводится на основе данных аналитической подсистемы СЭД или Программных модулей.

7.7. Подразделения администрации города Перми по итогам квартала формируют и представляют в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми информацию о результатах рассмотрения обращений граждан до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

(п. 7.7 в ред. [Постановления](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF4A32C64CFA7A4CE2AC750007E41A8022C4C9578621357AB7AFF3A8B977ABCFF0F57A16F70E74EBBC37FFCB73ACA082F3FD5F19o2F) Администрации г. Перми от 09.03.2022 N 155)

VIII. Условия и порядок обработки персональных данных

при рассмотрении обращений граждан в администрации

города Перми

8.1. Обработка персональных данных граждан, обратившихся в администрацию города Перми лично, а также направивших индивидуальные или коллективные письменные обращения или обращения в форме электронного документа (далее - субъекты персональных данных), осуществляется в целях исполнения функции по организации приема граждан, обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения обращений граждан по вопросам, относящимся к компетенции администрации города Перми в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77147E8F6700301EB49DC7EC29E08D6276028F7F1AAE9FC64AAC6EEF77A1C1FoEF) N 59-ФЗ.

8.2. В рамках достижения целей, указанных в [пункте 8.1](#P307), подлежат обработке следующие персональные данные субъектов персональных данных:

фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);

почтовый адрес;

адрес электронной почты;

указанный в обращении контактный телефон;

иные персональные данные, указанные субъектом персональных данных в обращении, а также ставшие известными в ходе личного приема или в процессе рассмотрения поступившего обращения.

8.3. Обработка персональных данных, указанных в [пункте 8.2](#P308) настоящего Регламента, осуществляется без согласия субъектов персональных данных в соответствии с положениями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=AC64C7562FFD79816BAF543FD020A77140EBF07A0500EB49DC7EC29E08D6276028F7F1AAE9FC64AAC6EEF77A1C1FoEF) N 152-ФЗ.

8.4. Обработка персональных данных, указанных в [пункте 8.2](#P308) настоящего Регламента, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан, подразделениями администрации города Перми и включает в себя следующие действия: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

8.5. Сбор персональных данных осуществляется путем их получения непосредственно от субъектов персональных данных.

8.6. Запись, систематизация, накопление и уточнение (обновление, изменение) персональных данных субъектов персональных данных осуществляется путем:

внесения в учетные формы (на бумажных и электронных носителях);

внесения в СЭД, Программные модули.

8.7. При сборе персональных данных сотрудники отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми или ответственное лицо по работе с обращениями граждан, осуществляющее получение персональных данных непосредственно от субъектов персональных данных, обязаны разъяснить указанным субъектам персональных данных юридические последствия отказа предоставить персональные данные.

8.8. Передача (распространение, предоставление) и использование персональных данных субъектов персональных данных в администрации города Перми осуществляется только в случаях и в порядке, предусмотренных федеральными законами.

8.9. Персональные данные субъектов персональных данных, обратившихся в администрацию города Перми лично, а также направивших индивидуальные или коллективные письменные обращения или обращения в форме электронного документа, хранятся в течение пяти лет.

8.10. Персональные данные, предоставляемые субъектами персональных данных на бумажном носителе, хранятся на бумажных носителях в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми или подразделениях администрации города Перми, в которые поступило обращение.

8.11. В помещениях, выделенных для рассмотрения обращений граждан, должна быть обеспечена сохранность персональных данных, исключен несанкционированный доступ к ним.

8.12. Контроль за хранением и использованием материальных носителей персональных данных, не допускающий несанкционированное использование, уточнение, распространение и уничтожение персональных данных, находящихся на этих носителях, осуществляют руководители подразделений администрации города Перми, в которых осуществляется их хранение.

Приложение

к Регламенту

работы по рассмотрению

обращений граждан

в администрации города Перми

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| КАРТОЧКА  личного приема граждан | | |
| N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  впервые, повторно  (подчеркнуть) |  | |
|  | | Дата приема "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  Прием вел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Присутствуют \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Фамилия, имя, отчество гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес заявителя и телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Краткое содержание обращения (при повторном обращении указывается результат рассмотрения предыдущего обращения) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Результат рассмотрения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (расшифровка подписи)  Отметка о выполнении поручения и снятии с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |