Муниципальное образование
«Город Биробиджан»
Еврейской автономной области

МЭРИЯ ГОРОДА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

23.05.2025 № 91

О внесении изменения в Регламент мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области, утвержденный распоряжением мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области от 23.03.2018 № 94

В соответствии с Уставом муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области:

1. Внести в Регламент мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области, утвержденный распоряжением мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области от 23.03.2018 № 94 «О Регламенте мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области», следующее изменение:

раздел 11 изложить в следующей редакции:

«11. Порядок организации деятельности по рассмотрению обращений граждан

11.1. Обращения граждан в мэрию города рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который определяет процедуру приема и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес мэра города, заместителей главы мэрии города.

11.2. Организация работы по обращениям граждан, поступившим в адрес мэра города, заместителей главы мэрии города, осуществляется организационно-контрольным управлением мэрии города, кроме тех обращений, которые регулируются отдельными муниципальными правыми актами.

11.3. Письменные обращения, поступившие от граждан в адрес мэра города, заместителей главы мэрии города, принимаются начальником отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города, кроме тех обращений, которые регулируются отдельными муниципальными правыми актами.

По просьбе гражданина начальником отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города делается отметка о приеме письменного обращения гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения, при необходимости указывается номер телефона для получения информации о регистрации обращения.

11.4. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, оформления и адреса доставки обращений граждан, целостности упаковки и после их вскрытия – наличия указанных в обращении вложений.

Конверт, в котором поступило письменное обращение, сохраняется и прилагается к обращению в том случае, когда только по нему можно установить адрес отправителя или время отправки и получения документа (по почтовому штемпелю).

11.5. При обнаружении отсутствия документов или других нарушений, если невозможно их оперативное устранение (документы мятые, подмоченные, рваные и так далее), составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта направляется автору обращения.

11.6. В случае если гражданин вложил в конверт с обращением конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, данный конверт может быть использован для отправления ответа гражданину.

11.7. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения направляются адресату, указанному в обращении, а гражданину направляется уведомление о перенаправлении его обращения в соответствии с указанным адресом.

В случае если в обращении не указан адрес доставки, обращение перенаправляется гражданину на адрес, указанный на конверте.

11.8. Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются и передаются адресату.

11.9. Обращения, поступившие в форме электронного документа через официальный интернет-сайт мэрии города («Обратная связь» – «Обращение в мэрию города»), проходят процедуру авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА), а именно с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

Порядок работы мэрии города с обращениями граждан в электронной форме, поступающими посредством ЕПГУ в интернет-ресурсе «Платформа обратной связи», утвержден постановлением мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области от 30.06.2022 № 1250 «Об утверждении порядка работы мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной

области в интернет-ресурсе «Платформа обратной связи» с обращениями и сообщениями граждан, поступающими посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

11.10. Все поступившие обращения граждан учитываются и регистрируются с использованием системы электронного документооборота мэрии города. На каждое обращение заполняется регистрационная карточка.

11.11. При регистрации обращения на бумажном носителе в правом нижнем углу первого листа основного документа проставляется отметка (штамп) с указанием даты регистрации документа и его регистрационного номера. Отметка должна проставляться в свободной от текста части документа. В случае если место, предназначенное для проставления штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

11.12. Зарегистрированные в организационно-контрольном управлении мэрии города обращения граждан, исходя из их содержания, направляются на рассмотрение мэру города (нарочно) или заместителям главы мэрии города в соответствии с распределением их обязанностей (посредством системы электронного документооборота мэрии города).

11.13. Рассмотрение письменных обращений граждан.

11.13.1. На обращения граждан накладывается резолюция письменно или указывается в системе электронного документооборота мэрии города. Резолюция включает: фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей); конкретное содержание поручения; срок его исполнения; подпись, наложившего резолюцию, и дату (в случае письменной резолюции).

11.13.2. Резолюция накладывается на регистрационной карточке. В том случае, если поручение по рассмотрению обращения поручено нескольким исполнителям, ответственным за исполнение поручения по рассмотрению обращения считается исполнитель, указанный в резолюции первым.

11.13.3. При рассмотрении обращений граждан в системе электронного документооборота мэрии города резолюция накладывается в электронной форме, все необходимые данные о лице, рассмотревшем обращение, присваиваются автоматически исходя из его учетной записи. Обращение направляется исполнителю и соисполнителям (при необходимости) напрямую посредством системы электронного документооборота мэрии города.

11.13.4. После наложения резолюции обращение (если представлялось нарочно) возвращается в организационно-контрольное управление мэрии города, где в системе электронного документооборота мэрии города начальник отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города заносит фамилию и инициалы исполнителя, текст поручения, проставляет дату окончания срока исполнения и отметку о постановке поручения на контроль.

Документ передается согласно резолюции на исполнение посредством системы электронного документооборота мэрии города.

11.13.5. Ответы на обращения граждан подписывает должностное лицо, наложившее резолюцию.

В соответствии с действующим законодательством мэром города могут быть назначены иные должностные лица мэрии города для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения граждан путем принятия муниципального правового акта.

Порядок подписания ответов на обращения граждан должностными лицами мэрии города утвержден распоряжением мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области от 13.10.2023 № 148 «О наделении должностных лиц мэрии города муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области полномочиями по исполнению Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11.13.6. В исключительных случаях должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней со дня его регистрации.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель в срок, указанный в подпункте 11.13.14 раздела 11 настоящего Регламента, готовит служебную записку в адрес должностного лица, рассмотревшего обращение, с обоснованием причин продления срока рассмотрения обращения гражданина (в случае направления в адрес мэра города – согласованную с заместителем главы мэрии города, координирующим деятельность структурного подразделения мэрии города).

В случае согласования должностным лицом служебной записки о продлении срока рассмотрения обращения гражданина исполнитель незамедлительно готовит уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения его обращения и направляет его на подписание должностному лицу, наложившему резолюцию.

11.13.7. После регистрации ответа на обращение начальник отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города направляет его автору обращения почтовым отправлением (простой корреспонденцией) и(или) по электронной почте.

В системе электронного документооборота мэрии города указывается дата его исполнения и результат рассмотрения.

11.13.8. По просьбе гражданина ответ может быть передан ему лично в руки с отметкой об этом на копии представляемого ответа, при этом ответ также в обязательном порядке должен быть направлен гражданину почтовым отправлением (простой корреспонденцией) и(или) посредством электронного уведомления.

11.13.9. Приложенные к обращению гражданина подлинники документов, присланные им, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

11.13.10. В случае если обращение гражданина, поступившее в структурное подразделение мэрии города, направлено, по мнению его руководителя, не по принадлежности, он в срок не позднее трех календарных дней со дня получения обращения гражданина обязан обратиться к должностному лицу, наложившему соответствующую резолюцию, с информацией о том, куда (кому), по его мнению, следует направить данное обращение гражданина.

11.13.11. Руководители структурных подразделений мэрии города, являющиеся соисполнителями по обращениям граждан, не позднее семи календарных дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа гражданину.

11.13.12. Все поступившие в адрес мэра города, заместителей главы мэрии города обращения находятся на контроле у должностного лица, наложившего резолюцию, и исполнителей.

11.13.13. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города и включает:

постановку поручений должностного лица, наложившего резолюцию, по обращениям граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;

подготовку и обобщение данных о содержании поручений по обращениям граждан и сроках их исполнения;

контроль всех поступивших обращений граждан, требующих разрешения поставленных в них вопросов;

снятие обращений граждан с контроля.

11.13.14. Постановка обращения гражданина на контроль осуществляется в соответствии с резолюцией.

С целью соблюдения сроков исполнения обращений граждан на контрольном обращении проставляется внутренний контрольный срок исполнения документа:

не более 20 календарных дней со дня регистрации обращения, поступившего в электронной форме;

не более 25 календарных дней со дня регистрации обращения, поступившего в письменной форме.

11.13.15. В случае если в полученном на обращение гражданина ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение

определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину.

11.13.16. После завершения рассмотрения обращения гражданина и оформления ответа все материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются начальнику отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города.

11.13.17. В случае если установленный срок подготовки ответа истек, ответственному исполнителю по рассмотрению обращения гражданина начальником отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города направляется напоминание о нарушении сроков рассмотрения обращения гражданина.

При отсутствии ответа на обращение гражданина после напоминания начальник организационно-контрольного управления мэрии города докладывает об этом мэру города.

11.14. Личный прием граждан мэром города, заместителями главы мэрии города.

11.14.1. Личный прием граждан мэром города, заместителями главы мэрии города осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком приема граждан, утверждаемым мэром города (далее – график приема).

График приема на очередной месяц размещается на официальном интернет-сайте мэрии города.

11.14.2. Организацию личного приема граждан мэром города, заместителями главы мэрии города осуществляет начальник отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

Запись на личный прием к мэру города, заместителям главы мэрии города по телефону не производится, за исключением случаев, указанных в пункте 11.15 настоящего Регламента.

11.14.3. Запись на личный прием граждан к мэру города, заместителям главы мэрии города осуществляет начальник отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города ежедневно с 09:00 до 13:00 часов и с 14:00 до 18:00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 09:00 до 13:00 часов и с 14:00 до 17:00 часов, по адресу: г. Биробиджан, ул. Ленина, д. 29, кабинет 105.

Гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Представитель гражданина обязан предъявить помимо документа, удостоверяющего его личность, документ, подтверждающий право представлять ее (его) интересы (доверенность и т.д.).

Телефон для консультаций о порядке рассмотрения обращений граждан и порядке записи на личный прием граждан: (42622) 2-31-55.

11.14.4. В ходе записи на личный прием граждан начальник отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города у гражданина выясняет фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес места жительства и номер телефона, содержание вопроса, устанавливается кратность обращения, доводится до сведения информация о дате, времени и месте личного приема граждан.

В случае невозможности проведения личного приема граждан мэром города, заместителями главы мэрии города (командировка, отпуск, временная нетрудоспособность и др.) личный прием граждан переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до первоначально определенной даты приема по номеру телефона, указанному в своем обращении.

11.14.5. В целях решения вопроса, поставленного в обращении впервые обратившегося гражданина, рекомендуется изначально записаться на личный прием к заместителю главы мэрии города по направлению его деятельности.

В случае невозможности решения вопроса, поставленного в обращении, при необходимости повторно записаться на личный прием граждан мэром города.

11.14.6. Личный прием граждан мэром города, заместителями главы мэрии города проводится в кабинете мэрии города, определенном мэром города или его заместителями.

11.15. Организация приема инвалидов (включая граждан, использующих кресла-коляски) и маломобильных групп населения в мэрии города.

11.15.1. Прием маломобильных групп населения и инвалидов, кроме лиц, использующих кресла-коляски, осуществляется в общем порядке.

11.15.2. В случае поступления в мэрию города телефонного сообщения от граждан, использующих кресла-коляски, начальник отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города заносит содержание обращения в карточку приема и согласовывает организацию приема такого гражданина по месту его проживания или в ином удобном для него месте. Карточка приема передается мэру города для назначения ответственного за прием.

11.15.3. В связи с технической невозможностью полного приспособления здания мэрии города, расположенного по адресу: г. Биробиджан, ул. Ленина, д. 29, с учетом потребностей инвалидов, прием граждан, использующих кресла-коляски, в указанном здании мэрии города не осуществляется.

11.15.4. Прием граждан, использующих кресла-коляски, проводится в зданиях мэрии города по адресам: г. Биробиджан, ул. Шолом-Алейхема, д. 25, кабинет руководителя, либо проспект 60-летия СССР, д. 22, кабинет 101, в соответствии с тематикой вопроса.

11.15.5. В случае непосредственного обращения гражданина, использующего кресло-коляску, в мэрию города по адресу: г. Биробиджан,

ул. Ленина, д. 29 начальник отдела документационного обеспечения организационно-контрольного управления мэрии города направляет вышеуказанное лицо в здания мэрии города по адресам: г. Биробиджан, ул. Шолом-Алейхема, д. 25, кабинет руководителя, либо проспект 60-летия СССР, д. 22, кабинет 101, в соответствии с тематикой вопроса и обеспечивает доведение информации до руководителя структурного подразделения мэрии города для осуществления приема указанного лица.

11.15.6. При поступлении информации о необходимости организации приема гражданина, использующего кресло-коляску, руководитель соответствующего структурного подразделения мэрии города определяет лицо, ответственное за прием, и направляет его для осуществления приема в приспособленное для приема таких граждан помещение в зданиях мэрии города, указанных в подпункте 11.15.4 раздела 11 настоящего Регламента.

11.15.7. Прием граждан, использующих кресла-коляски, осуществляется ежедневно с 09:00 до 13:00 часов и с 14:00 до 18:00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней), а в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 09:00 до 13:00 часов и с 14:00 до 17:00 часов специалистами структурных подразделений мэрии города:

по вопросам, входящим в компетенцию управления жилищно-коммунального хозяйства мэрии города, отдела муниципального жилищного контроля мэрии города, по адресу: г. Биробиджан, ул. Шолом-Алейхема, д. 25, кабинет начальника управления жилищно-коммунального хозяйства мэрии города;

по вопросам, входящим в компетенцию комитета по управлению муниципальным имуществом мэрии города, отдела по учету и распределению жилой площади мэрии города, отдела архитектуры и градостроительства мэрии города, отдела потребительского рынка, международных связей и поддержки предпринимательства управления экономики мэрии города, управления образования мэрии города, отдела по обеспечению комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав в г. Биробиджане, отдела по работе с территориальным общественным самоуправлением мэрии города, отдела по работе с институтами гражданского общества и поддержки общественных инициатив мэрии города, специалиста, ответственного за ведение муниципального архива муниципального образования «Город Биробиджан» Еврейской автономной области, по адресу: г. Биробиджан, пр. 60-летия СССР, д. 22, кабинет 101.».

2. Опубликовать настоящее распоряжение в сетевом издании «ЭСМИГ».

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Мэр города М.А. Семёнов

«23» 05 2025