

УТВЕРЖДАЮ:
Глава администрации

города Белгорода

А.А.Иванов

от « ___ » _____ 20__ г.

**Порядок работы с устными сообщениями граждан и организаций, поступившими
в администрацию города Белгорода по телефону**

I. Общие положения

Порядок организации работы с устными сообщениями граждан и организаций в администрации города Белгорода (далее по тексту – Порядок) направлен на систематизацию и учет поступающих главе администрации города устных сообщений граждан и организаций, определяет прохождение и рассмотрение в установленные сроки, взаимодействие с органами власти, организациями, учреждениями, гражданами при рассмотрении.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Действие Порядка распространяется на устные сообщения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее по тексту – сообщения), поступающие главе администрации города Белгорода посредством телефонной связи.

Обеспечение рассмотрения сообщений, направленных главе администрации города Белгорода, а также контроль за применением настоящего Порядка осуществляется руководителем аппарата администрации города либо уполномоченным лицом.

Принятые сообщения формализуются в таблицу, отрабатываются в системе электронного документооборота «Электронное правительство» (далее по тексту – СЭД ЭП). Требования к электронным образам сообщений: имя файла должно содержать слова «устное сообщение»; фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя; адрес проживания; контактный телефон; краткий реферат сути сообщения; дату его получения и дату окончания рассмотрения; регистрационный номер.

II. Основные термины и определения

При работе с сообщениями граждан и организаций используются следующие термины:

- информационно-консультационной запрос - сообщение заявителя, не требующее рассмотрения;
- сообщения, связанные с подготовкой или совершением террористического акта, техногенной катастрофы либо другого акта, несущего угрозу жизни и здоровью большого количества людей;
- заявка о записи на личный приём к должностным лицам администрации города;

- просьба об оказании содействия в решении проблемы, о принятии мер по восстановлению нарушенных законных прав и интересов гражданина;
- предложение.

Блок-схема алгоритмов работы представлена в приложении № 1к Порядку.

III. Сроки рассмотрения устных сообщений граждан

3.1. Срок рассмотрения сообщения составляет 5 календарных дней со дня регистрации.

3.2. Если для рассмотрения сообщения необходима дополнительная информация иных органов власти, учреждений и организаций, исполнитель направляет запрос в соответствующий орган (учреждение, организацию) и срок рассмотрения сообщения продлевается на 5 дней с указанием новой даты рассмотрения, о чем заявитель информируется в устной форме по указанному в сообщении телефону.

3.3. По устным сообщениям, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, заявителю сообщается в ходе разговора либо, если это стало известно в ходе работы, заявителя уведомляет исполнитель устно по телефону, указанному в сообщении, о чем делается соответствующая запись в СЭД ЭП в течение 2-х дней со дня регистрации. Если окончание срока рассмотрения сообщения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть дан не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

IV. Прием и регистрация сообщений

4.1. Прием сообщений осуществляется в кабинете № 109, размещенном по адресу: 308000, г. Белгород, Гражданский проспект, д. 38, в рабочие дни с 09:00 часов до 13:00 и с 14:00 до 18:00 по установленным номерам телефонов: 27-72-06; 32-72-08; 32-73-70.

4.2. Сообщения в обязательном порядке формализуются в электронном журнале программы Excel (приложение № 2) в течение 1-го часа с момента поступления. Сообщения, требующие проработки компетентным должностным лицом, в течение 3-х часов регистрируются в СЭД ЭП и направляются в работу по компетенции с установленной датой исполнения.

4.3. При регистрации анонимных сообщений в состав номера включаются буквы БП. Анонимные сообщения направляются в работу в случае, если в них сообщается о подготовке или совершении террористического акта, техногенной катастрофы либо о другом акте, несущем угрозу жизни и здоровью большого количества людей.

V. Направление сообщений граждан на рассмотрение

5.1. После регистрации и направления в работу сообщение ставится на контроль.

5.2. Все последующие действия, связанные с работой с сообщением, фиксируются в ленте действий СЭД ЭП.

5.3. Администрация города вправе не рассматривать сообщения:

- в случае если в сообщении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

- в случае если из текста сообщения невозможно определить суть обращения (носит сумбурный или декларативный характер);

- в случае если сообщение на иностранном языке;

- в случае если сообщение анонимное, за исключением случаев, указанных в п.4.3. раздела 4.

VI. Исполнение сообщений и направление ответов заявителям

6.1. Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение сообщений, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости дополнительные материалы и получить пояснения заявителя.

6.2. В случае если ответ по существу поставленного в сообщении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу.

6.3. По результатам работы исполнитель делает соответствующую запись в ленте действий СЭД ЭП, после контрольного изучения, электронный материал закрывается «в дело», архивируется.

6.4. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в сообщении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по сообщению заявителя.

6.5. В случае если дать ответ не представляется возможным в связи с тем, что указанный номер телефона не отвечает, исполнитель делает отметку в ленте действий СЭД ЭП о датах дозвонov с указанием номера телефона, с которого осуществлялся дозвон, после чего материал закрывается «в дело».

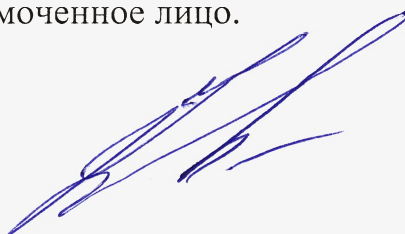
6.6. Электронные материалы, закрытые в дело, хранятся на сервере администрации города Белгорода 1 год. По истечении времени материалы подлежат уничтожению.

VII. Заключительные положения

7.1. Ответственность за качество работы с сообщением несут руководители структурных подразделений администрации города, в работу которым направлялось сообщение.

7.2. Общий контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при работе с сообщениями граждан и организаций осуществляет руководитель аппарата администрации города либо уполномоченное лицо.

**Руководитель аппарата
администрации города**



Н.О.Бодякова

**Приложение № 2
к Порядку работы с устными
сообщениями граждан и
организаций, поступающих в
администрацию города
Белгорода по телефону**

Алгоритм работы с устными сообщениями

