МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17 сентября 2009 г. N 3230

ОБ АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

ГРАЖДАН В МЭРИИ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076,

от 31.08.2012 N 1926, от 17.09.2015 N 1778)

В соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом города Ярославля мэрия города Ярославля

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный [регламент](#P36) рассмотрения обращений граждан в мэрии города Ярославля (приложение).

2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по вопросам управления мэрией.

(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926, от 17.09.2015 N 1778)

3. Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Мэр

города Ярославля

В.В.ВОЛОНЧУНАС

Приложение

к постановлению

мэрии г. Ярославля

от 17.09.2009 N 3230

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЭРИИ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076,

от 31.08.2012 N 1926, от 17.09.2015 N 1778)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в мэрии города Ярославля (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в мэрии города Ярославля и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в мэрии города Ярославля (далее - мэрия).

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926)

Административный регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

(абзац введен Постановлением Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

1.2. Основные термины, используемые в Административном регламенте, по своему значению соответствуют аналогичным терминам, используемым в Федеральном законе от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

1.3. Рассмотрение обращений граждан в мэрии осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- решением муниципалитета города Ярославля от 16.10.1995 N 42 "Об Уставе города Ярославля" ("Городские новости", 2009, 22 августа, N 64);

- постановлением мэра города Ярославля от 24.09.2003 N 3311 "О Регламенте мэрии города Ярославля";

- постановлением мэрии города Ярославля от 14.01.2010 N 58 "Об утверждении должностных инструкций заместителей мэра города Ярославля" ("Городские новости", 2010, 23 января, N 5);

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926)

- настоящим Административным регламентом;

- иными нормативными правовыми актами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан в мэрии осуществляется:

- мэром города Ярославля;

- заместителями мэра города Ярославля, в том числе первыми;

- руководителями структурных подразделений мэрии, обладающих правами юридического лица;

- начальником управления делами мэрии в части обращений, не требующих рассмотрения по существу;

- начальником отдела ЗАГС г. Ярославля - в отношении обращений по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

Далее в целях настоящего регламента указанные в настоящем пункте лица именуются должностные лица.

1.5. Результатами рассмотрения обращений граждан в мэрии являются:

- ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- ответы с уведомлением о переадресации письменного обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- промежуточные ответы, содержащие уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней;

- ответы с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

Процедура рассмотрения обращения завершается путем получения гражданином результата рассмотрения обращения: ответа в письменной форме, ответа в устной форме (может быть дан с согласия гражданина в ходе личного приема), а также в форме электронного документа - в случае ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926)

Обращения граждан и юридических лиц по вопросам надежности теплоснабжения рассматриваются департаментом городского хозяйства мэрии города Ярославля в порядке, установленном административным регламентом предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений потребителей по вопросам обеспечения надежности теплоснабжения, утвержденным постановлением мэрии города Ярославля от 25.03.2013 N 617.

(абзац введен Постановлением Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

1.6. Рассмотрение обращений граждан в мэрии осуществляется бесплатно.

II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЭРИИ

2.1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

2.1.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан в мэрии предоставляется:

- непосредственно в здании мэрии;

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет").

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926)

2.1.2. Граждане вправе обратиться в мэрию лично или направить письменное обращение по почте или в электронном виде через официальный портал города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на адрес электронной почты, посредством факсимильной связи или через ящик для приема обращений граждан, установленный при входе в здание мэрии со стороны улицы Нахимсона.

Личный прием граждан осуществляется по адресу: 150000, г. Ярославль, ул. Андропова, д. 6, кабинет N 144 (вход в здание с улицы Нахимсона), в соответствии с графиком работы мэрии: с 8.30 до 17.30 (в пятницу - до 16.30), перерыв - с 12.30 до 13.18, выходные - суббота, воскресенье.

Телефоны для справок: (4852) 40-47-92, 40-47-93, 40-47-96.

Номер факса: (4852) 40-47-53.

Адрес для направления обращений по почте: 150999, г. Ярославль, ул. Андропова, д. 6.

Адрес официального портала города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": http://city-yaroslavl.ru.

Адрес электронной почты: cityweb@city-yar.ru.

(пп. 2.1.2 в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

2.1.3. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, и на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещается следующая информация:

(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926, от 17.09.2015 N 1778)

- настоящий Административный регламент;

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

- график личного приема граждан в мэрии города, содержащий информацию о месте приема, днях и часах приема;

- номера телефонов для получения справочной информации;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) лиц, осуществляющих рассмотрение обращений.

2.1.4. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются работниками сектора по работе с обращениями граждан управления делами мэрии города Ярославля (далее - сектор по работе с обращениями граждан), при личном обращении или по телефону по следующим вопросам:

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076)

- разъяснения требований к оформлению письменного обращения;

- определения организаций (должностных лиц), в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов;

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076)

- информирования о местах и графиках личного приема граждан для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений;

- прохождения процедур по рассмотрению обращения в мэрии.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан работники сектора по работе с обращениями граждан подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если обращение гражданина содержит иные вопросы, чем перечисленные в [пункте 2.1.4](#P101), работник сектора по работе с обращениями граждан может сообщить гражданину о том, что вопрос не входит в его компетенцию и номер телефона работника, у которого можно получить консультацию по данному вопросу.

2.2. Сроки рассмотрения обращений граждан в мэрии

2.2.1. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в мэрии, которая осуществляется в течение 3 дней с момента поступления письменного обращения в мэрию.

2.2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию мэрии, в течение 7 дней со дня регистрации в мэрии направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.3. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, направления запроса, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации в мэрии направляется в Управление Федеральной миграционной службы России по Ярославской области и Губернатору Ярославской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

(абзац введен Постановлением Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

2.2.4. При приеме письменных обращений, которые граждане приносят лично, записи граждан на личный прием, а также проведении личного приема граждан в мэрии, на беседу с каждым гражданином отводится время в пределах 20 минут.

2.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан по существу

2.3.1. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения в ходе личного приема, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.3.2. Ответ на письменное обращение не дается, если в нем не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

2.3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.3.4. Письменное обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.3.5. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное или уполномоченное лицо мэрии вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в мэрию или одному и тому же должностному лицу мэрии. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

2.3.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.3.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в мэрию или соответствующему должностному лицу мэрии.

2.4. Требования к местам рассмотрения обращений граждан в мэрии

2.4.1. Прием граждан, обращающихся в мэрию с письменным обращением или в целях записи на личный прием, а также непосредственно на личный прием к должностным лицам, осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях (местах приема граждан), располагающихся на первом этаже здания мэрии.

Места приема граждан включают также места для информирования заявителей и места для ожидания.

2.4.2. Места приема граждан должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь условия, удобные для граждан и оптимальные для работы работников и должностных лиц мэрии, и должны быть оборудованы:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- табличкой с информацией, позволяющей гражданам определить нахождение места приема граждан;

- стендами для ознакомления граждан с информационными материалами;

- стульями (кресельными секциями) для ожидания в очереди в количестве не менее 10 мест;

- столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручки) для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений;

- напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды;

- стулом и столом для письма и раскладки документов при проведении личного приема граждан должностными лицами мэрии.

При проведении личного приема граждан должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.4.3. Вход в здание мэрии оборудуется пандусом; на входе и выходе из помещений размещаются соответствующие указатели.

2.4.4. Рядом с местами приема граждан должно находиться оборудованное доступное место общего пользования (туалет) со свободным доступом к нему в рабочее время.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. При рассмотрении обращений граждан в мэрии в зависимости от вида обращения осуществляются следующие административные процедуры:

а) при рассмотрении письменных обращений:

- прием и регистрация обращения;

- направление обращения на рассмотрение или подготовка ответа, не связанная с рассмотрением обращения по существу;

- рассмотрение обращения;

- направление гражданину письменного ответа (ответа в электронном виде на обращение, поступившее в электронном виде);

(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926, от 17.09.2015 N 1778)

б) при рассмотрении устных обращений гражданина на личном приеме:

- запись на личный прием;

- проведение личного приема в соответствии с графиком.

В рамках личного приема граждан осуществляются следующие административные действия:

- прием и регистрация обращения;

- рассмотрение обращения и дача устного ответа с согласия гражданина;

- дача ответа, не связанная с рассмотрением обращения по существу;

- направление обращения на рассмотрение для подготовки письменного ответа.

Последовательность административных процедур отражена в [блок-схеме](#P404) рассмотрения обращений граждан в мэрии (приложение).

3.2. Прием и регистрация письменного обращения

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление обращения в мэрию любым из способов, перечисленных в [пункте 2.1.2 подраздела 2.1 раздела 2](#P86), а также поступление обращения из государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц в соответствии с компетенцией мэрии или должностных лиц городского самоуправления.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076)

3.2.2. Принятые обращения незамедлительно направляются в сектор по работе с обращениями граждан для регистрации с проставлением штампа мэрии с указанием даты регистрации и регистрационного номера.

Для приема обращений, поступающих по электронной почте, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращением и для письменного ответа, и в случае незаполнения указанных реквизитов информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

Начальник сектора по работе с обращениями граждан (в его отсутствие - специалист 1 категории сектора по работе с обращениями граждан) осуществляет ежедневную выемку обращений из ящика для приема обращений граждан.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Специалист 1 категории сектора по работе с обращениями граждан осуществляет прием и регистрацию поступивших в сектор обращений граждан в системе электронного документооборота мэрии города Ярославля (далее - СЭД). Регистрационный номер обращению присваивается автоматически.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

3.2.3. Дальнейшая обработка обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов, поставленных в обращении, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина в базе данных) осуществляется работниками сектора по работе с обращениями граждан в соответствии с Административным регламентом.

Обработку обращений осуществляет специалист 1 категории сектора по работе с обращениями граждан с использованием СЭД.

При обработке обращений в электронную базу данных СЭД вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- источник поступления обращения (доставлено лично, почтовым отправлением, посредством электронной почты, по информационным системам общего пользования, по факсу);

- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, телефон, социальное положение, адрес электронной почты;

- данные о корреспонденте, направившем обращение в соответствии с компетенцией в мэрию, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- краткое содержание обращения;

- данные о количестве вопросов в обращении;

- категория обращения (в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений);

- данные о количестве листов обращения с приложениями.

Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных СЭД.

Если одновременно (в один и тот же день) поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то такие обращения регистрируются за одним регистрационным номером, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Если несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора поступили в разные дни в течение 30-дневного срока со дня регистрации первого обращения в мэрии и до отправки гражданину ответа на него, то каждому последующему обращению присваивается номер первого поступившего обращения.

Повторными считаются обращения, поступившие в мэрию или должностному лицу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в базе данных СЭД делается отметка "Повторное".

Повторные обращения, обусловленные ответами, подписанными руководителями структурных подразделений мэрии, обладающих правами юридического лица; начальником управления делами мэрии; начальником отдела ЗАГС г. Ярославля, направляются соответственно курирующим соответствующие подразделения первому заместителю и заместителям мэра города Ярославля.

Если автор не удовлетворен ответом, подписанным первым заместителем мэра города Ярославля, заместителем мэра города Ярославля, его повторное обращение направляется мэру города Ярославля.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 3 дня со дня поступления обращения в мэрию.

(пп. 3.2.3 в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

3.3. Направление письменного обращения на рассмотрение или подготовка ответа, не связанная с рассмотрением обращения по существу

3.3.1. На стадии обработки поступивших обращений начальник сектора по работе с обращениями граждан сортирует все поступившие обращения в зависимости от необходимости рассмотрения по существу поставленных в них вопросов на две группы:

- обращения, не подлежащие рассмотрению по существу;

- обращения, подлежащие рассмотрению по существу.

3.3.2. Обращения, подлежащие рассмотрению по существу, поступившие в мэрию или должностному лицу городского самоуправления в соответствии с их компетенцией, направляются для резолюции:

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

- адресованные мэру города Ярославля - мэру или советнику мэра;

- адресованные иным должностным лицам городского самоуправления - непосредственно указанным лицам.

Обращения, адресованные в мэрию без указания должностного лица, направляются в зависимости от содержания обращения первому заместителю, заместителям мэра города Ярославля в соответствии с их функциональными обязанностями.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Дублированные обращения от одного и того же автора одного и того же содержания, поступившие одновременно (в один и тот же день), направляются советнику мэра города Ярославля. Советник мэра города Ярославля внимательно изучает поступившие обращения и в зависимости от содержания поставленных в обращениях вопросов, а также от того, в чью компетенцию: первых заместителей, заместителей мэра - входит большинство из поставленных вопросов, определяет исполнителя и, в случае необходимости, - соисполнителя для подготовки ответа на указанные обращения.

(абзац введен Постановлением Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076; в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Абзац утратил силу. - Постановление Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 3 дня со дня регистрации обращения.

(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076, от 31.08.2012 N 1926)

3.3.3. Обращения, не подлежащие рассмотрению по существу, регистрируются в базе данных СЭД и направляются начальнику управления делами мэрии.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Начальник управления делами мэрии осуществляет подготовку письменного ответа на бланке управления делами мэрии за своей подписью в зависимости от вида таких обращений.

По обращениям:

- текст которых не поддается прочтению;

- содержащим нецензурные или оскорбительные выражения;

- граждан, с которыми прекращена переписка;

- в которых обжалуются судебные решения

осуществляется подготовка письменного ответа, содержащего уведомление в адрес обратившегося гражданина на бланке управления делами мэрии за подписью начальника управления делами с обоснованием оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, о недопустимости злоупотребления правом, о чем ведущим специалистом сектора по работе с обращениями граждан делается отметка в базе данных СЭД;

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

- содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию мэрии (должностных лиц городского самоуправления), - готовит сопроводительное письмо на бланке управления делами мэрии и за своей подписью и направляет вместе с обращением в сектор по работе с обращениями граждан для последующей отправки в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- содержащим информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции - в течение 5 дней со дня регистрации обращения в мэрии готовит сопроводительное письмо на бланке управления делами мэрии за своей подписью и направляет вместе с обращением в сектор по работе с обращениями граждан для направления в Управление Федеральной миграционной службы России по Ярославской области и Губернатору Ярославской области.

(абзац введен Постановлением Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Гражданину, направившему обращение, начальник управления делами на бланке управления делами мэрии за своей подписью направляет уведомление о переадресации его обращения.

Максимальный срок исполнения указанных действий составляет 7 дней со дня регистрации обращения.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926)

3.3.4. Обращения без указания фамилии граждан, их направивших, или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, в течение 3 дней со дня регистрации в мэрии направляются начальником сектора по работе с обращениями граждан должностным лицам согласно их компетенции для ознакомления.

(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926, от 17.09.2015 N 1778)

Подобные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней с момента регистрации в мэрии направляются начальником управления делами на бланке управления делами мэрии за подписью начальника управления делами в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3.5. При поступлении в мэрию обращения, содержащего вопросы, решение которых относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, его копия в течение 7 дней со дня регистрации направляется начальником управления делами на бланке управления делами мэрии и за подписью начальника управления делами в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4. Рассмотрение письменного обращения

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом обращения из сектора по работе с обращениями граждан. Должностное лицо внимательно изучает содержание обращения и прилагаемых к нему документов и в случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов относится к его компетенции, в течение 2 дней принимает решение в виде резолюции:

(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076, от 31.08.2012 N 1926)

- для подготовки проекта ответа;

- для ответа.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076)

Резолюция "Для подготовки проекта ответа" определяет необходимость подготовки проекта ответа и направления его вместе с поступившим обращением в адрес лица, подписавшего резолюцию. При этом прохождение проектов ответов по цепи исполнителей должно точно соответствовать обратному порядку направления резолюций.

Резолюция "Для ответа" указывает на необходимость подготовки ответа на обращение и направления ответа корреспондентам и заявителям.

Данная резолюция может быть адресована исключительно должностным лицам городского самоуправления.

По обращениям, поступившим мэру, резолюции по его поручению налагаются советником мэра.

(абзац введен Постановлением Мэрии г. Ярославля от 26.03.2010 N 1076)

Абзац утратил силу. - Постановление Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778.

Обращение с резолюцией направляется в соответствии с резолюцией для дальнейшего рассмотрения исполнителю.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

В случае если в резолюции указано несколько исполнителей, обращение направляется каждому исполнителю.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Соисполнители в течение 7 рабочих дней рассматривают обращение и направляют в адрес исполнителя письменные предложения по ответу в адрес обратившегося гражданина.

Исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков и с учетом предложений соисполнителей (при их наличии) в срок не более 15 дней с момента поступления обращения из сектора по работе с обращениями граждан готовит проект ответа за подписью соответствующего должностного лица мэрии, осуществляет согласование проекта ответа с заинтересованными структурными подразделениями мэрии. При подготовке проекта ответа структурным подразделением мэрии, обладающим правами юридического лица, проект ответа на обращение визируется начальником (работником) юридической службы структурного подразделения мэрии.

Мэр, первый заместитель мэра, заместитель мэра вправе поручить согласовать проект ответа гражданину с правовым управлением мэрии. Исполнитель передает проект ответа в правовое управление мэрии для согласования не позднее чем за 5 дней до истечения срока, предусмотренного для исполнения процедуры рассмотрения обращения.

Подготовленный проект ответа на обращение направляется исполнителем для подписания должностному лицу в день завершения его подготовки.

Должностное лицо в течение 2 дней подписывает проект ответа на обращение либо возвращает его исполнителю для доработки.

Исполнитель:

- в течение 3 дней с момента получения проекта ответа для доработки осуществляет требуемую доработку проекта ответа и передает его должностному лицу для подписания;

- в день получения подписанного должностным лицом ответа на обращение передает его в сектор по работе с обращениями граждан для регистрации и отправки заявителю.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

В случае получения обращения, адресованного мэру, ответ подписывается мэром, либо первыми заместителями или заместителями мэра.

В случае подписания письменного ответа на обращение, поступившее в мэрию, руководителем структурного подразделения мэрии, обладающего правами юридического лица, ответ на обращение оформляется на бланке мэрии, без присвоения исходящего номера и направляется в сектор по работе с обращениями граждан.

3.4.2. При рассмотрении обращения должностные лица обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а также:

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

3.4.3. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах государственной власти, в органах местного самоуправления и у должностных лиц исполнителем подготавливается письменный запрос за подписью должностного лица, рассматривающего обращение, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

3.4.4. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться к исполнителю лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по местонахождению гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка. В базе данных СЭД делается отметка о рассмотрении обращения с выездом на место.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

3.4.5. При рассмотрении обращений, содержащих предложения, каждое из них анализируется исполнителем (соисполнителями) на предмет возможности и необходимости его принятия с учетом следующих обстоятельств:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в муниципальные правовые акты;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции мэрии и должностных лиц городского самоуправления;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей рассматриваемого вопроса.

По результатам рассмотрения обращения, содержащего предложения, в письменном ответе гражданину в случае положительного решения указывается, в какой форме и в какие сроки его предложение может быть реализовано, либо в случае отрицательного решения - причины, по которым его предложение не может быть принято.

3.4.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель (соисполнители):

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов и должностных лиц городского самоуправления либо критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

Исполнитель (соисполнители) проверяет:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения; в ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несовершении испрашиваемого действия (если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы);

- соответствуют или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям законов, иных нормативных правовых актов, в том числе муниципальных. При этом исполнитель (соисполнители) получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы (если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным и в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов, иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов и должностных лиц городского самоуправления, и сроки их реализации; если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий).

3.4.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории жалобы, исполнитель (соисполнители) обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель (соисполнители):

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

3.4.8. Письменное обращение, поступившее в мэрию, считается рассмотренным, если обратившемуся гражданину дан исчерпывающий письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, приняты необходимые меры.

Максимальный срок исполнения данной процедуры составляет 26 дней.

3.5. Направление письменного ответа гражданину

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение сектором по работе с обращениями граждан подготовленного по результатам рассмотрения и подписанного должностным лицом письменного ответа.

Письменный ответ должен содержать:

- конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- указание на причины невозможности удовлетворения просьбы, изложенной в обращении;

- указание на то, кому направлен письменный ответ, дату отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный мэрией города Ярославля, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя ответа.

3.5.2. Подписанный должностным лицом письменный ответ на обращение направляется ведущим специалистом сектора по работе с обращениями граждан гражданину по указанному им почтовому адресу.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично работниками сектора по работе с обращениями граждан, при этом гражданин расписывается в получении письменного ответа на его копии.

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении.

3.5.3. В случае поступления в сектор по работе с обращениями граждан ответа на обращение, подписанного руководителем структурного подразделения мэрии, обладающего правами юридического лица на бланке мэрии, ведущий специалист сектора по работе с обращениями граждан присваивает ему исходящий номер и направляет гражданину по указанному им адресу.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Максимальный срок исполнения данной процедуры составляет 1 день.

3.6. Последовательность административных процедур при личном приеме граждан

3.6.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является обращение гражданина на личный прием к должностным лицам мэрии.

3.6.2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в соответствии с ежемесячным графиком личного приема, утверждаемым муниципальным правовым актом заместителя мэра города Ярославля по вопросам управления мэрией.

(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926, от 17.09.2015 N 1778)

3.6.3. Запись граждан на личный прием осуществляет начальник сектора по работе с обращениями граждан при личном обращении гражданина или по телефону, начиная с первого рабочего дня каждого месяца. Запись граждан на личный прием к должностному лицу осуществляется в количестве 10 человек.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию мэрии или должностных лиц мэрии, начальник сектора по работе с обращениями граждан, осуществляющий запись гражданина на личный прием, в вежливой и корректной форме разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При несогласии гражданина с данным ему разъяснением осуществляется запись гражданина на личный прием и соответствующее разъяснение дается гражданину должностным лицом мэрии в ходе личного приема.

3.6.4. На граждан, обратившихся на личный прием, начальник сектора по работе с обращениями граждан оформляет карточку личного приема гражданина в базе данных СЭД.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Карточка личного приема распечатывается и передается должностному лицу мэрии, осуществляющему личный прием.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Гражданину в устной форме сообщается дата, место и время проведения личного приема.

При обращении на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.5. Одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.6.6. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина и в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, дают гражданину с его согласия ответ в устной форме, о чем должностные лица, осуществляющие личный прием, делают запись в карточке личного приема гражданина.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

3.6.7. В случае несогласия гражданина с дачей устного ответа либо в случае необходимости проведения дополнительной проверки и сбора информации должностные лица, осуществляющие личный прием дают поручение путем наложения резолюции соответствующим структурным подразделениям мэрии подготовить письменный ответ по существу вопросов, поставленных в устном обращении.

3.6.8. В ходе личного приема гражданин может оставить на рассмотрение письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном [подразделами 3.2](#P175) - [3.5](#P312) настоящего раздела.

На подобных обращениях начальником сектора по работе с обращениями граждан делается отметка "принято на личном приеме", дата приема обращения.

3.6.9. После завершения личного приема начальник сектора по работе с обращениями граждан в базе данных СЭД редактирует карточку личного приема в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществлявшего прием.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

При необходимости подготовки письменного ответа на устное обращение гражданина, поступившее в ходе личного приема, начальник сектора по работе с обращениями граждан направляет в базе данных СЭД карточку личного приема в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществлявшего прием.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Письменные ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, даются в порядке и в сроки, предусмотренные [подразделами 3.2](#P175) - [3.5](#P312) настоящего раздела.

Соответствующие сведения о направлении обращения гражданина заносятся начальником сектора по работе с обращениями граждан в базу данных СЭД.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

3.6.10. Обращение, поступившее в ходе личного приема, считается рассмотренным, если обратившемуся гражданину дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (письменный или с согласия гражданина - в устной форме по его устному обращению).

IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЭРИИ

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926)

4.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к порядку рассмотрения обращений граждан, осуществляется заместителем мэра города Ярославля по вопросам управления мэрией непосредственно при осуществлении процедуры рассмотрения обращений граждан в мэрии, а также путем организации проведения проверок. По результатам проверок заместитель мэра города Ярославля по вопросам управления мэрией дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Текущий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений граждан.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков и правильностью оформления ответов на обращения граждан осуществляется сектором по работе с обращениями граждан.

Сектор по работе с обращениями граждан анализирует поступающие в мэрию обращения и ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет должностным лицам мэрии информационно-аналитический материал о рассмотрении обращений граждан в мэрии.

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЗА НАРУШЕНИЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

5.1. Заявитель имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе рассмотрения обращений граждан.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926)

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений граждан.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926)

5.3. Жалоба для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке направляется мэру города Ярославля или иному должностному лицу городского самоуправления в соответствии с его компетенцией (150999, город Ярославль, ул. Андропова, д. 6).

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

5.4. Заявитель вправе оспорить решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе рассмотрения его обращения, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном законодательством о гражданском судопроизводстве.

(п. 5.4 в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 31.08.2012 N 1926)

VI. ОФОРМЛЕНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛА ПО ОБРАЩЕНИЮ

6.1. Оформление и хранение дела по письменному обращению

6.1.1. Материалы по рассмотрению письменного обращения должностным лицом вместе с подписанным письменным ответом на обращение направляются исполнителем в сектор по работе с обращениями граждан для внесения в базу данных СЭД информации о результатах его рассмотрения и завершения оформления дела по рассмотрению обращения.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Внесение в базу данных АСУК информации о результатах рассмотрения обращения осуществляет ведущий специалист сектора по работе с обращениями граждан.

6.1.2. Сформированное дело помещается ведущим специалистом сектора по работе с обращениями граждан в текущий архив мэрии города на хранение в соответствии с утвержденной в мэрии города номенклатурой дел. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу с первичным обращением.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Абзац утратил силу. - Постановление Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778.

6.1.3. Документы в делах, а также сформированные дела располагаются в хронологическом порядке.

6.2. Оформление и хранение дела по устному обращению

6.2.1. Начальник сектора по работе с обращениями граждан ведет учет обратившихся на личный прием граждан, регистрацию обращений в базе данных СЭД, а также внесение информации о результатах рассмотрения обращения.

(пп. 6.2.1 в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

6.2.2. По окончании рассмотрения обращения, поступившего на личном приеме, начальник сектора по работе с обращениями граждан формирует дело по обращению.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

6.2.3. Дело помещается в текущий архив мэрии на хранение в соответствии с утвержденной в мэрии номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

(в ред. Постановления Мэрии г. Ярославля от 17.09.2015 N 1778)

Приложение

к Административному [регламенту](#P36)

БЛОК-СХЕМА

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЭРИИ

 ┌──────────────────────┐

 │ ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА │

 └──────────────────────┘

 /\

 / \

 / \

 / \

 / \

 / \

 / \

 / \

 / \

 / \

 / \

 V V

 ┌────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────────────────┐

 │ УСТНОЕ ИЛИ ПИСЬМЕННОЕ │ │ ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ │

 │ В ХОДЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА │ └──────┬─────────────┬─────────────────┘

 └─────────────┬──────────────┘ / │ │ \

 │ / │ │ \

 V V V V V

 ┌──────────────────────────┐ ┌────────┐┌─────────┐┌──────────────┐┌──────────┐

 │ ЗАПИСЬ НА ЛИЧНЫЙ │ │ПЕРЕДАТЬ││ОТПРАВИТЬ││ ОТПРАВИТЬ ПО ││ОПУСТИТЬ В│

 │ ПРИЕМ │ │ЛИЧНО В ││ПО ПОЧТЕ ││ИНФОРМАЦИОННЫМ││ ЯЩИК ДЛЯ │

 └────────────┬─────────────┘ │ МЕСТЕ ││ ││ СИСТЕМАМ ││ ПРИЕМА │

 │ │ ПРИЕМА ││ ││ ОБЩЕГО ││ОБРАЩЕНИЙ │

 V │ГРАЖДАН │└─────────┘│ ПОЛЬЗОВАНИЯ ││ ГРАЖДАН │

 ┌───────────────────────┐ └────────┘ └──────────────┘└──────────┘

 │ ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО │ \ /

┌──┤ ПРИЕМА В СООТВЕТСТВИИ │ ───────────────────── ─────────────────────

│ │ С ГРАФИКОМ │ \/

│ └───────────────────────┘ │

│ ┌───────────────────────┐ V

│ │ ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ │ ┌────────────────────────────────────────┐

├─>│ ОБРАЩЕНИЯ │ │ ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ │

│ └───────────────────────┘ └─────────────────┬──────────────────────┘

│ ┌───────────────────────┐ V

│ │РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ │ ┌───────────────────────┐ ┌───────────────┐

├─>│ И ДАЧА УСТНОГО ОТВЕТА │ │ НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ │ │ ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ │

│ └───────────────────────┘ │ НА РАССМОТРЕНИЕ ├───>│ ОБРАЩЕНИЯ │

│ ┌───────────────────────┐ └─────────────────────┬─┘ └───────────────┘

│ │ ДАЧА ОТВЕТА, НЕ │ V

│ │ СВЯЗАННАЯ С │ ┌───────────────────────┐

├─>│РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЯ│ │РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ │

│ │ ПО СУЩЕСТВУ │ └─────────────────────┬─┘

│ └───────────────────────┘ V

│ ┌───────────────────────┐ ┌───────────────────────┐

│ │ НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ │ │НАПРАВЛЕНИЕ ПИСЬМЕННОГО│

│ │ НА РАССМОТРЕНИЕ ДЛЯ │ │ ОТВЕТА │

│ │ПОДГОТОВКИ ПИСЬМЕННОГО │ └───────────────────────┘

└─>│ ОТВЕТА │

 └───────────────────────┘