

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ**



**АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРООСКОЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«17» марта 2022 г.

№ 36-ро

г. Старый Оскол

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и юридических лиц в администрации Старооскольского городского округа

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в администрации Старооскольского городского округа, на основании Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжения Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области», Устава Старооскольского городского округа Белгородской области:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан и юридических лиц в администрации Старооскольского городского округа (далее - Положение) (прилагается).

2. Признать утратившим силу распоряжение администрации Старооскольского городского округа от 22 октября 2021 года № 80-ро «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и юридических лиц в администрации Старооскольского городского округа».

3. Руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Старооскольского городского округа, а также подведомственным им учреждениям применять в работе Положение, утвержденное в пункте 1 настоящего распоряжения.

4. Управлению информационных технологий департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации Старооскольского городского округа разместить настоящее распоряжение на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя главы администрации городского округа - руководителя аппарата администрации Старооскольского городского округа.

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

Глава администрации
Старооскольского городского округа

А.В. Чесноков

Утверждено
распоряжением администрации
Старооскольского городского округа
от «___» _____ 2022 года № _____

**Положение
о работе с обращениями граждан и юридических лиц в администрации
Старооскольского городского округа**

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан и юридических лиц в администрации Старооскольского городского округа (далее - Положение) обеспечивает эффективную реализацию гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, защиту их законных прав и интересов, определяет порядок получения, регистрации и рассмотрения письменных и устных обращений граждан и юридических лиц (далее - обращения), подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц, поступающие в письменной и устной форме на бумажном и электронном носителе в администрацию Старооскольского городского округа, в адрес главы администрации Старооскольского городского округа.

1.3. Документооборот обращений граждан и юридических лиц в администрации Старооскольского городского округа (далее - администрация городского округа) является смешанным: обращения передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях в системе электронного документооборота «Электронное правительство Белгородской области» (далее - СЭД «Электронное правительство»).

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Прием письменных обращений осуществляется специалистом отдела по работе с обращениями граждан организационно-контрольного управления департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации Старооскольского городского округа (далее - отдел по работе с обращениями граждан).

2.2. Прием письменных обращений юридических лиц осуществляется специалистом отдела контрольной работы организационно-контрольного управления департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации Старооскольского городского округа (далее - отдел контрольной работы).

2.3. Письменные обращения опускаются в специальный ящик для обращений в здании администрации городского округа по адресу: Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Ленина, д. 46/17, с 9 часов до 17 часов ежедневно (пятница - до

16 часов), кроме выходных дней (суббота, воскресенье) и нерабочих праздничных дней, а также направляются на бумажном носителе почтой по адресу: 309514, Белгородская область, г. Старый Оскол, ул. Ленина, д. 46/17.

2.4. Обращения в форме электронного документа направляются на электронный адрес: soskol@so.belregion.ru, через раздел «Интернет-приемная» на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://www.oskolregion.ru>), а также через интернет-портал в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.5. Обращения граждан в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с разделом 6 настоящего Положения.

2.6. Все обращения подлежат обязательной регистрации в СЭД «Электронное правительство» в сроки, установленные частью 2 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2.7. На лицевой стороне первого листа письменного обращения на бумажном носителе на свободном месте проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения, с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения, поступившего через отдел по работе с обращениями граждан, состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года. Обращения юридических лиц, поступившие через отдел контрольной работы регистрируются согласно номенклатуре дел.

2.8. При регистрации коллективных и анонимных обращений в состав номера включаются префиксы КЛ и БП соответственно.

2.9. При регистрации коллективных обращений в регистрационную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанного первым в списке обратившихся, или гражданина, в адрес которого заявители просят направить ответ.

2.10. Обращения, поступившие на бумажном носителе, материалы к ним, конверты после регистрации сканируются в формате PDF сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан, отдела контрольной работы и прикрепляются в СЭД «Электронное правительство».

Материалы, поступившие на электронном носителе, копируются в СЭД «Электронное правительство».

2.11. Брошюры, журналы, книги не сканируются и передаются на бумажном носителе.

2.12. Письменные обращения, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях.

2.13. После регистрации обращений отдел по работе с обращениями граждан, отдел контрольной работы создает проект резолюции, который направляется в СЭД «Электронное правительство» главе администрации Старооскольского городского округа для утверждения.

2.14. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в СЭД «Электронное правительство».

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Письменные и устные обращения рассматриваются в течении 15 дней со дня регистрации обращения.

3.2. При работе с обращениями сроки исчисляются в календарных днях. Перенос сроков, выпадающих на выходные или нерабочие праздничные дни, не допускается. Если окончание срока рассмотрения письменных и устных обращений приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

3.3. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения в отделе по работе с обращениями граждан и отделе контрольной работы.

3.4. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения, предусмотренного разделом 3 настоящего Положения, представляет для согласования главе администрации Старооскольского городского округа на бумажном носителе информацию о продлении срока с основаниями принятия данного решения и с указанием планируемой даты рассмотрения, с учетом установленного законодательством права продления срока не более чем на 15 дней, а также уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.5. В тексте информации, адресованной главе администрации Старооскольского городского округа, а также в тексте уведомления заявителю указываются дата окончательного рассмотрения обращения, а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

3.6. Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией главы администрации Старооскольского городского округа и уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения прикрепляются исполнителем в СЭД «Электронное правительство».

3.7. Продление срока рассмотрения запроса по обращению не допускается.

3.8. Если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость принятия мер, срок которых зависит от конкретной ситуации, установленного законом порядка решения вопросов, других факторов и может быть за пределами максимально возможного срока рассмотрения обращения, заявителю в течение установленного Федеральным законом № 59-ФЗ срока рассмотрения обращения, дается промежуточный ответ с указанием того, какие меры приняты и какие меры планируется принять, с указанием конкретного срока выполнения работ. Вся информация о принятых в рамках дополнительного контроля мерах вносится в СЭД «Электронное правительство».

О результатах принятых мер исполнитель должен сообщать заявителю, не дожидаясь его повторных обращений, при этом возможно использование уведомления и неформальных способов (разговор по телефону, личная беседа).

4. Рассмотрение обращений

4.1. Содержание резолюции главы администрации Старооскольского городского округа вносится в СЭД «Электронное правительство» отделом по работе с обращениями граждан, отделом контрольной работы.

4.2. Ответственные руководители и соисполнители, добавленные в СЭД «Электронное правительство» согласно резолюции главы администрации Старооскольского городского округа, а также вторые и последующие исполнители, добавленные руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных

органов администрации городского округа, руководителями подведомственных им учреждений в срок, не превышающий 2-х рабочих дней, дают поручение с последующим добавлением исполнителя, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению).

В тексте резолюции могут быть указания «Срочно» и «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения, считая от даты резолюции.

4.3. Сотрудник соответствующего отраслевого (функционального) и территориального органа администрации городского округа, а также подведомственных учреждений вносит в СЭД «Электронное правительство» каждого последующего исполнителя.

4.4. Оригиналы обращений на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений, прикрепленные и созданные в СЭД «Электронное правительство», признаются равнозначными подлинникам на бумажном носителе.

5. Исполнение обращений, подготовка и направление ответов заявителям

5.1. В ходе анализа вопросов, поставленных в обращении, ответственным исполнителем осуществляется определение:

предмета ведения;

органов, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

порядка рассмотрения обращения.

5.2. Исполнители, обеспечивающие объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения от заявителя и иных физических и юридических лиц.

5.3. Соисполнители, не позднее 10 календарных дней до истечения срока исполнения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы и информацию для обобщения и подготовки ответа заявителю.

5.4. Если в СЭД «Электронное правительство» сроки рассмотрения обращения сокращены, исполнитель указывает в СЭД «Электронное правительство» срок, к которому соисполнителям необходимо предоставить необходимые материалы и информацию для обобщения и подготовки ответа заявителю.

5.5. В случае необходимости рассмотрение обращения осуществляется комиссионно, с выездом на место, с участием автора обращения либо его представителя.

5.6. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, он прописывает в ленте действий СЭД «Электронное правительство» пояснения к компетенции какого органа администрации городского округа относится разрешение вопроса, указанного в обращении, и добавляет исполнителя для подготовки ответа заявителю.

5.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по

существо, в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, для последующего направления заявителю.

5.8. Уведомление гражданину о прекращении переписки в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ подписывается только главой администрации Старооскольского городского округа либо лицом, исполняющим его полномочия.

5.9. В случае если невозможно дальнейшее направление жалобы на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, жалоба может быть возвращена гражданину с разъяснениями его права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.

5.10. Если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Ответ с разъяснениями готовится за подписью главы администрации Старооскольского городского округа либо лица, исполняющего его полномочия.

5.11. В случае 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. Разъяснение готовится за подписью главы администрации Старооскольского городского округа либо лица, исполняющего его полномочия.

5.12. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб, должны направляться разъяснения о невозможности дать ответ по существу из-за отсутствия вопроса.

5.13. Подготовки ответа не требуется если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр указанного правового акта направляется заявителю с уведомлением любым доступным способом.

5.14. Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, подготавливаются по решению главы администрации Старооскольского городского округа.

5.15. По результатам рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов заявителю направляется письменный ответ.

Ответы на обращения, уведомления регистрируются ответственным исполнителем и направляются заявителям в день подписания:

- на обращение, поступившее на бумажном носителе - в письменной форме по указанному почтовому адресу;

- на обращение в форме электронного документа - по адресу электронной почты исполнителем, ответственным за подготовку ответа заявителю, с использованием универсального механизма рассылки в СЭД «Электронное правительство»;

- на обращение, поступившее через интернет-портал, ответ размещается

специалистом отдела по работе с обращениями граждан в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте интернет-портала.

5.16. Основные требования к электронным образам обращений, исходящих документов и иных материалов по обращениям:

формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;

имя файла должно содержать слова «обращение», «ответ», «уведомление», «информация» соответственно, а также фамилию заявителя или регистрационный номер обращения;

тип файла уведомления, ответа, информации - PDF;

тип блока при распознавании - картинка;

специалистом, осуществляющим регистрацию электронных обращений, обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подпись руководителя, регистрационный номер и т.д.

5.17. В случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, но подготавливается служебная записка в адрес главы администрации Старооскольского городского округа о рассмотрении обращения. Служебная записка с отметкой главы администрации Старооскольского городского округа об ознакомлении прикрепляется в СЭД «Электронное правительство».

5.18. В случае, если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю на основании его устного запроса может быть выдана копия ответа ответственным исполнителем, специалистом отдела по работе с обращениями граждан, или специалистом отдела контрольной работы.

5.19. Ответ на обращение должен быть корректным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывающим все вопросы, поставленные в обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать какие меры приняты по обращению.

5.20. В случае, если администрация городского округа является исполнителем, ответственным за подготовку ответа заявителю на обращение, поступившее из иных государственных органов, электронный образ подписанного и зарегистрированного ответа заявителю прикрепляется ответственным исполнителем в СЭД «Электронное правительство» за 3 дня до срока, указанного в областной задаче (в связанном документе). В случае, если администрация городского округа является соисполнителем - информация по запросу на обращение прикрепляется ответственным исполнителем в срок, указанный во вкладке «Планирование» областной задачи.

5.21. Отдел по работе с обращениями граждан, отдел контрольной работы вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы - разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты.

5.22. Ответ на обращение подписывается главой администрации Старооскольского городского округа или руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации городского округа.

5.23. После завершения рассмотрения обращения отдел по работе с обращениями граждан вносит результат рассмотрения в СЭД «Электронное правительство».

6. Организация и проведение личного приема граждан

6.1. Прием граждан в общественной приемной администрации городского округа осуществляется главой администрации Старооскольского городского округа, или лицом, исполняющим его полномочия, а также руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации городского округа (далее - должностные лица).

6.2. Отдел по работе с обращениями граждан готовит проект графика личного приема граждан должностными лицами на полугодие и представляет его на утверждение главе администрации Старооскольского городского округа.

Утвержденный график личного приема граждан размещается на официальном сайте органов местного самоуправления Старооскольского городского округа, а также на информационных стендах в здании администрации городского округа.

6.3. Запись на личный прием к должностным лицам осуществляется специалистом отдела по работе с обращениями граждан.

Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема, утвержденным графиком личного приема.

6.4. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, излагают в устной форме подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к должностному лицу.

6.5. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

если вопросы заявителя не отнесены к компетенции должностного лица, с просьбой о записи на личный прием, к которому обратился заявитель. В этом случае специалист отдела по работе с обращениями граждан разъясняет в чьем ведении находится решение вопросов заявителя и предлагает ему обратиться к соответствующему должностному лицу, либо в орган государственной власти, орган местного самоуправления;

если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;

если в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

6.6. При подготовке к личному приему специалистом отдела по работе с обращениями граждан оформляются карточки личного приема установленного образца.

6.7. При наличии ранее поступавших обращений по указанным заявителем вопросам, в том числе в устной и письменной форме, к карточке личного приема граждан прикрепляются копии ранее направленных ответов заявителю.

6.8. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных

законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.9. Не принимаются обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

6.10. Специалист отдела по работе с обращениями граждан ведет видео- и аудиозапись личного приема граждан. Видео- и аудиозапись личного приема используется только для служебного пользования и не предоставляется гражданам и юридическим лицам. Видео- и аудиозапись личного приема граждан хранится в течение 5 лет в администрации городского округа.

Фото, видео- и аудиозапись личного приема гражданином, обратившимся на личный прием к должностному лицу, возможна лишь с согласия этого должностного лица.

6.11. Должностное лицо вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

6.12. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников органа местного самоуправления, других граждан, принимается должностным лицом, осуществляющим прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

6.13. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

6.14. Должностное лицо, ведущее прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц, специалистов администрации городского округа, с учетом их компетенции по рассмотрению вопросов.

6.15. Во время личного приема должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме.

6.16. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.17. Должностное лицо, ведущее прием, с устного согласия гражданина может дать устный ответ в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. При этом в карточке личного приема должностным лицом или специалистом отдела по работе с обращениями граждан делается соответствующая отметка («Даны устные разъяснения»).

В остальных случаях ответственным исполнителем направляется гражданину письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящим Положением.

6.18. Специалист отдела по работе с обращениями граждан регистрирует карточки личного приема граждан и письменные обращения граждан в СЭД «Электронное правительство». Регистрационный номер обращения, поступившего в

ходе личного приема, состоит из соединенных дефисом букв ЛП и порядкового номера в пределах календарного года.

Копии карточек личного приема граждан и обращений на бумажных носителях направляются только тем исполнителям, которые не работают с обращениями в СЭД «Электронное правительство».

6.19. Отдел по работе с обращениями граждан вправе вернуть исполнителю для доработки ответы содержащие фактические ошибки, неполные ответы, ответы-разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты.

7. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

7.1. Справочную информацию по рассмотрению обращений представляет отдел по работе с обращениями граждан, отдел контрольной работы.

Справочная информация представляется по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации городского округа, а также подведомственные им учреждения;

о направлении запросов в иные органы и организации о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, получении на них ответов;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

7.2. Информационно-консультативная помощь оказывается специалистами отдела по работе с обращениями граждан, специалистами отдела контрольной работы с понедельника по четверг с 9 часов до 17 часов, в пятницу с 9 часов до 16 часов, перерыв с 13 часов до 14 часов, выходной - суббота, воскресенье.

По вопросам рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших через отдел по работе с обращениями граждан, консультации предоставляются по телефону (4725) 22-47-85.

По вопросам записи на прием консультации предоставляются по телефону (4725) 22-19-44.

По вопросам рассмотрения обращений юридических лиц, поступивших через отдел контрольной работы, консультации предоставляются по телефонам (4725) 22-62-46, (4725) 44-52-59.

7.3. При поступлении заявления о прекращении рассмотрения обращения оно не рассматривается и с приложением указанного заявления остается в отделе по работе с обращениями граждан, отделе контрольной работы для формирования дела. Заявителю дается ответ о том, что его обращение оставлено без рассмотрения, в связи с его заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8. Заключительные положения

8.1. Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения, их соответствие поставленным вопросам, за нарушение сроков рассмотрения обращений несет ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ.

8.2. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями обеспечивают руководители, ответственные за выполнение соответствующих этапов работы с обращениями.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы СЭД «Электронное правительство».

8.3. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан осуществляется отделом по работе с обращениями граждан на основании данных в СЭД «Электронное правительство».

8.4. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений юридических лиц осуществляется отделом контрольной работы на основании данных в СЭД «Электронное правительство».

Первый заместитель главы
администрации городского округа –
руководитель аппарата

С.В. Гричанюк