



ДЕПАРТАМЕНТ ИНВЕСТИЦИОННОЙ И ПРОМЫШЛЕННОЙ ПОЛИТИКИ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ
«ГОРОДСКОЕ АГЕНТСТВО УПРАВЛЕНИЯ ИНВЕСТИЦИЯМИ»
(ГБУ «ГАУИ»)

ПРИКАЗ

«02» апреля 2024 г.

№ ГАУИ-ТР-38/24

Москва

Об утверждении Регламента рассмотрения обращений субъектов инвестиционной деятельности, поступивших на Инвестиционный портал города Москвы и в Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Городское агентство управления инвестициями»

В целях организации работы с обращениями, поступившими на Инвестиционный портал города Москвы и в Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Городское агентство управления инвестициями»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений субъектов инвестиционной деятельности, поступивших на Инвестиционный портал города Москвы (<http://investmoscow.ru>) и в Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Городское агентство управления инвестициями» (далее – Учреждение).
2. Признать утратившим силу приказ Учреждения от 7 октября 2021 г. № 209-О «Об утверждении и введении в действие Регламента рассмотрения обращений субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности по вопросам, поступившим на Единый информационный инвестиционный портал города Москвы и в Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Городское агентство управления инвестициями».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на исполняющего обязанности начальника Управления улучшения инвестиционного климата А.Б.Багатырову.

Исполняющий обязанности
директора

А.В.Балук

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений субъектов инвестиционной деятельности,
поступивших на Инвестиционный портал города Москвы
и в Государственное бюджетное учреждение города Москвы
«Городское агентство управления инвестициями»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений субъектов инвестиционной деятельности, поступивших на Инвестиционный портал города Москвы (<https://investmoscow.ru/>) и в Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Городское агентство управления инвестициями» (далее соответственно – Регламент, Учреждение), разработан в целях повышения качества рассмотрения Учреждением обращений субъектов инвестиционной деятельности.

1.2. Рассмотрение обращений субъектов инвестиционной деятельности, поступивших на Инвестиционный портал города Москвы и в Учреждение, осуществляется в соответствии с:

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – ФЗ № 59-ФЗ);

– постановлением Правительства Москвы от 01.09.2015 № 557-ПП «Об Автоматизированной информационной системе города Москвы «Управление инвестиционной деятельностью» (далее – постановление № 557-ПП);

– постановлением Правительства Москвы от 13.10.2020 № 1697-ПП «О новом электронном сервисе для сообщений участников инвестиционной деятельности» (далее – постановление № 1697-ПП);

– приказом Департамента инвестиционной и промышленной политики города Москвы (далее – Департамент) от 21.07.2020 № ДИПП-ПР-135/20 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений субъектов инвестиционной деятельности, поступивших на Инвестиционный портал города Москвы»;

– приказом Департамента от 21.07.2020 № ДИПП-ПР-137/20 «Об утверждении Регламента сопровождения инвестиционных проектов по принципу «одного окна», а также положениями настоящего Регламента.

1.3. Ответственным за осуществление функций по регистрации, учету, рассмотрению всех поступивших обращений субъектов инвестиционной деятельности, а также за мониторинг и контроль результатов исполнения обращений в Учреждении является Управление улучшения инвестиционного климата (далее – Управление).

2. Основные термины

Для целей настоящего Регламента используются следующие понятия:

- Инвестиционный портал города Москвы (далее – Портал) – подсистема «Внешний портал» Автоматизированной информационной системы города Москвы «Управление инвестиционной деятельностью» (далее – АИС УИД), являющаяся информационным ресурсом в форме интернет-сайта, расположенного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://investmoscow.ru/>, посредством которого обеспечивается информационная поддержка потенциальных и действующих инвесторов через данные из АИС УИД;
- Единая линия поддержки – единая цифровая система для приема поступающих обращений инвесторов и предпринимателей, направленная на решение вопросов ведения бизнеса в городе Москве;
- электронный сервис «Московский инвестор» подсистемы АИС УИД (далее – сервис «Московский инвестор») – сервис, предназначенный для сообщений участников инвестиционной деятельности, обеспечивающий единый порядок взаимодействия органов исполнительной власти города Москвы при рассмотрении таких сообщений, организованный в соответствии с постановлением № 1697-ПП;
- должностные лица – сотрудники Учреждения, сотрудники уполномоченных организаций, которым передается обращение заявителя для рассмотрения;
- заявитель – субъект инвестиционной деятельности, являющийся юридическим лицом или физическим лицом, в том числе индивидуальным предпринимателем (далее – ИП), осуществляющим инвестиционную деятельность в городе Москве;
- инвестиционная инициатива – предложение о реализации на территории города Москвы проекта, изложенное в свободной форме и не содержащее конкретных параметров реализации проекта (паспорт, бизнес-план, презентация);
- консультация – информация, в основном предоставленная по телефону Единой линии поддержки: +7 (495) 630-00-00, в целях предоставления заявителю ответа по его вопросу и соответствующих объяснений;
- обращение (помощь) – информация, поступившая от заявителя, изложенная в письменной, устной и (или) в форме электронного документа, по вопросам инвестиционной деятельности в городе Москве;
- предложение – рекомендации заявителя, направленные на улучшение инвестиционной деятельности в городе Москве;
- технический вопрос – обращение заявителя, связанное с проблемами технического характера в процессе работы на Портале, для дальнейшего осуществления инвестиционной деятельности в городе Москве;
- жалоба (проблема) – просьба заявителя о защите его нарушенных прав в области инвестиционной деятельности в городе Москве;
- вопрос по торгам – обращение заявителя по торгам, информация о которых размещена на Портале в разделе «Имущество от города»;
- заявка на аренду площадки в технопарке – структурированная форма, содержащая набор полей для заполнения, детализирующих требования заявителей

при подборе свободного помещения в технопарках города Москвы и технополисе «Москва»;

– льготный заем – структурированная форма, содержащая набор полей для заполнения, детализирующую информацию о потенциальных заемщиках, претендующих на получение льготного займа;

– заявка на подбор промышленной площадки – структурированная форма, содержащая набор полей для заполнения, детализирующая требования заявителей при подборе площадок для локализации производства;

– включение в реестр промплощадок – структурированная форма с информацией о намерении включить частную площадку в реестр промышленных площадок, публикуемый на Портале;

– места приложения труда – структурированная форма с информацией о присвоении статуса инвестиционного проекта по созданию объектов промышленно-производственного и (или) административно-делового назначения на территории города Москвы;

– инвестиционный налоговый вычет – структурированная форма с информацией о присвоении статуса «московский инвестор» 1-й или 2-й категории;

– журнал учета – электронный документ для ведения учета зарегистрированных обращений, который ведется сотрудником Управления, ответственным за регистрацию обращений;

– автоматизированная система регистрации и учета обращений – подсистема «Обратная связь с инвесторами» АИС УИД.

3. Источники поступления, виды и сроки рассмотрения обращений

3.1. Основными источниками поступления обращений на Единую линию поддержки являются:

3.1.1. Портал.

3.1.2. Чат-бот портала.

3.1.3. Система электронного документооборота Правительства Москвы (далее – МосЭДО).

3.1.4. Адрес электронной почты Учреждения: investmoscow@mos.ru.

3.1.5. Почтовый адрес Учреждения: 119019, г. Москва, ул. Новый Арбат, д. 11, стр. 1.

3.1.6. Телефон Единой линии поддержки: +7 (495) 630-00-00.

3.1.7. Адрес электронной почты технической поддержки Портала: portal_support@gauim.mos.ru.

3.2. Первоначальная идентификация обращений осуществляется по категории заявителя – физическое, юридическое лицо/ИП.

3.3. Обращения средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обращения юридических лиц.

3.4. По содержанию обращения подразделяются на следующие виды:

3.4.1. Инвестиционная инициатива.

3.4.2. Реализация инвестиционного проекта.

3.4.3. Записаться на встречу с уполномоченным лицом ГАУИ/ДИПП.

- 3.4.4. Обращения по торгам.
- 3.4.5. Технический вопрос.
- 3.4.6. Жалоба.
- 3.4.7. Заявка на аренду площадки в технопарке.
- 3.4.8. Льготный заем.
- 3.4.9. Заявка на подбор промышленной площадки.
- 3.4.10. Включение в реестр промплощадок.
- 3.4.11. Компенсация.
- 3.4.12. Земля за 1 рубль.
- 3.4.13. Концессионная инициатива.
- 3.4.14. Технологическое присоединение.
- 3.4.15. Инвестиционный приоритетный проект.
- 3.4.16. Индивидуальное аналитическое исследование.
- 3.4.17. Заявка на аренду площадки в промтехнопарке.
- 3.4.18. Места приложения труда.
- 3.4.19. Инвестиционный налоговый вычет.
- 3.4.20. Предложение по улучшению инвестиционного климата.

3.5. Срок рассмотрения обращения исчисляется с даты его регистрации в Учреждении. Обращения юридических лиц/ИП и физических лиц рассматриваются в течение 10 рабочих дней со дня их регистрации.

3.5.1. В случае необходимости подготовки заключений, проведения экспертиз или направления запросов о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в органы исполнительной власти города Москвы срок рассмотрения обращений может быть продлен на 30 календарных дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

3.5.2. Обращения по техническим вопросам, поступившие на адрес электронной почты технической поддержки Портала: portal_support@gaui.mos.ru, рассматриваются в течение 5 рабочих дней со дня их поступления.

3.6. Обращения, поступившие на почтовый адрес Учреждения, в обязательном порядке должны содержать:

– наименование организации, должность, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) уполномоченного лица при обращении заявителя – юридического лица; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) при обращении заявителя – физического лица, в том числе ИП;

– контактный телефон (при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, или уведомление о переадресации обращения, или уведомление об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленного в нем вопроса;

– предмет обращения (суть вопроса);

– в случае необходимости к обращению прилагаются иные документы и материалы либо их копии.

4. Основания для отказа в рассмотрении обращений по существу поставленных в них вопросов

4.1. Обращение может быть оставлено без ответа или оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с информированием об этом заявителя в случаях и порядке, установленных статьей 11 ФЗ № 59-ФЗ.

4.2. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

- в обращении не указано наименование организации или фамилия заявителя;
- в обращении не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

- в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Регламента принято решение о прекращении переписки с заявителем по указанному в обращении вопросу;

- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

4.3. Обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- текст не позволяет определить суть обращения;
- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.4. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Заявитель уведомляется о данном решении.

4.5. При поступлении обращений, содержащих вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения или к функциям Портала, определенным в постановлении № 557-ПП, а также вопросы, не относящиеся к инвестиционной деятельности на территории города Москвы, заявитель информируется о необходимости обратиться в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Все обращения, поступившие из источников, указанных в пунктах 3.1.1 и 3.1.3–3.1.7 настоящего Регламента, которые относятся к компетенции Учреждения или к функциям Портала, определенным постановлением № 557-ПП, подлежат обязательной регистрации.

5.2. Регистрация обращений физических лиц осуществляется в автоматизированной системе регистрации и учета обращений и МосЭДО.

5.3. Регистрация обращений юридических лиц/ИП осуществляется в общем документообороте в МосЭДО.

5.4. Прием и первичная обработка обращений.

5.4.1. Сотрудник Управления, ответственный за прием документов по обращениям, поступившим на почтовый адрес Учреждения:

- проверяет правильность адресации обращения и целостность упаковки;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращает на почту невскрытыми;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывается конверт;
- на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, и заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в трех экземплярах. Один экземпляр акта хранится у сотрудника Управления, второй приобщается к поступившему обращению, третий направляется заявителю.

5.4.2. Сотрудник Управления, ответственный за регистрацию обращений, поступивших из источников, указанных в пункте 3.1 настоящего Регламента, проверяет обращение на отсутствие в нем оснований, указанных в разделе 4 настоящего Регламента.

5.4.3. Прием устных обращений осуществляется по телефону Единой линии поддержки: +7 (495) 630-00-00 с учетом следующих требований:

- по обращениям справочного характера заявителям безотлагательно предоставляются необходимая информация и разъяснения по существу поставленных вопросов;
- информация по обращениям с вопросами, требующими дополнительной проработки и принятия необходимых мер, направляется по принадлежности в структурные подразделения Учреждения для рассмотрения и принятия решений по сути поставленных в обращениях вопросов.

5.5. Если в процессе рассмотрения обращений, поступивших из источников, указанных в пункте 3.1 настоящего Регламента, будут выявлены основания, указанные в разделе 4 настоящего Регламента, регистрация не производится, а заявитель уведомляется об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленного в нем вопроса.

5.6. Сотрудник Управления с согласия заявителя может осуществить перевод обращений в сервис «Московский инвестор», если в процессе рассмотрения данных обращений будут выявлены соответствующие основания.

5.7. Регистрация и аннотирование обращений.

5.7.1. Обращения регистрируются в течение текущего дня с момента поступления.

5.7.2. Обращения, поступившие на Единую линию поддержки по телефону: +7 (495) 630-00-00, регистрируются в системе управления взаимоотношений с клиентами Битрикс24.

5.7.3. Обращения по техническим вопросам, поступившие на адрес электронной почты технической поддержки Портала: portal_support@gaui.mos.ru, регистрируются в журнале учета.

5.7.4. Обращения, по которым с согласия заявителя сотрудником Управления принято решение о дальнейшем их рассмотрении в сервисе «Московский инвестор», не регистрируются.

5.7.5. Сотрудник Управления, ответственный за регистрацию обращений:

- рассматривает обращение, определяет тематику поставленных заявителем вопросов;
- проверяет обращения на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку;

- в автоматизированной системе регистрации и учета обращений:

- 1) делает отметку об источнике поступления обращения; если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило;

- 2) проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма при его наличии;

- 3) указывает реквизиты заявителя; в случае если письмо подписано двумя и более заявителями, указывает реквизиты всех заявителей;

- 4) вносит аннотацию на обращение, которая должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;

- 5) делает отметку о категории заявителя, виде обращения, а также фиксирует информацию о дате поступления обращения, дате и номере регистрации, контрольном сроке ответа, запросе информации в орган исполнительной власти города Москвы/уполномоченную организацию (дате запроса, сроках ответа) по принадлежности, сроке ответа заявителю.

5.7.6. Обращения, прошедшие предварительное рассмотрение, подлежат регистрации в МосЭДО сотрудником Управления, ответственным за регистрацию обращений:

- регистрация обращений в МосЭДО осуществляется в соответствии с принципом единой регистрации документа (однократности записи информации о документе);

- обращения регистрируются в единой карточке в МосЭДО с присвоением уникального номера, формируемого в виде сквозной нумерации в течение календарного года, в том числе проставляется дата регистрации документа, а также:

- заполняются поля карточки с занесением сведений о документе;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется отметка «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется отметка «Контроль. Срок, дата».

5.8. Направление обращения на рассмотрение.

5.8.1. Руководством Учреждения в МосЭДО формируется резолюция, в которой указываются:

- фамилии и инициалы должностных лиц, которым передается обращение для исполнения;

- текст, предписывающий действие, срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;

- при подготовке резолюций указываются сроки исполнения, предусмотренные пунктом 3.5 настоящего Регламента.

5.8.2. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Учреждения, то информация по обращению в течение одного рабочего дня со дня регистрации на бланке Учреждения за подписью уполномоченного лица запрашивается по принадлежности в соответствующем органе исполнительной власти города Москвы, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для последующего ответа заявителю от Учреждения.

5.9. Рассмотрение обращений.

5.9.1. Поступившие с резолюцией руководства Учреждения на Единую линию поддержки обращения заявителей рассматриваются в соответствии со сроками, указанными в пункте 3.5 настоящего Регламента, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

5.9.2. Централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее двух рабочих дней до истечения срока исполнения поручения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Обращения и документы к ним, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях.

5.9.3. Сотрудник Управления, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, запрашивает необходимую информацию, а также вправе пригласить заявителя, представителя заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы для осуществления полного анализа для подготовки ответа по существу поставленного вопроса и получать объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.9.4. Сотрудник Управления в рамках рассмотрения обращения уведомляет заявителя в письменной форме за подписью уполномоченного лица:

- о продлении срока рассмотрения его обращения;

- об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленного в нем вопроса в случаях, установленных разделом 4 настоящего Регламента.

5.9.5. В случае если при подготовке ответа на обращение исполнителем – сотрудником Управления выявлено, что обращение направлено не по принадлежности, то в течение двух рабочих дней он возвращает обращение руководству Учреждения, указывая при этом подразделение, в которое следует направить обращение.

5.9.6. Результатом рассмотрения обращений заявителей, поступивших на Портал или в Учреждение, является:

- ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомление заявителю об отказе в рассмотрении обращения по существу поставленного в нем вопроса в случаях, установленных разделом 4 настоящего Регламента.

5.10. Ответ заявителю.

5.10.1. Ответы заявителям направляются в письменной форме или форме электронного документа в следующем порядке:

– ответ на обращение, относящееся к инвестиционной деятельности на территории города Москвы (обращения по инвестициям, реализации инвестиционных проектов, размещению в технопарке, локализации производства и иные мероприятия, касающиеся реализации инвестиционного проекта), в том числе на обращение по торгам, содержащее только электронный адрес (без указания почтового адреса) заявителя, оформляется на бланке Учреждения и подписывается уполномоченным лицом. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона;

– ответ на обращение, относящееся к техническим вопросам работы Портала, направляется заявителю в электронном виде без применения бланка Учреждения и подписи уполномоченного лица.

5.10.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые по обращению заявителя.

5.10.3. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается информация о ходе рассмотрения обращения.

5.10.4. Документы, материалы и их копии, представленные заявителем при рассмотрении его обращения, подлежат возврату заявителю по его требованию. При этом исполнитель вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

5.11. Контроль удовлетворенности заявителя ответом на обращение.

5.11.1. В целях выявления и контроля уровня удовлетворенности заявителя качеством подготовленного исполнителем ответа на обращение, необходимо в течение текущего дня направления ответа запрашивать у заявителя обратную связь в соответствии с пятибалльной шкалой от «1» до «5» путем направления письма на адрес электронной почты заявителя или телефонного звонка.

5.11.2. В целях оценки эффективности реализации механизма обратной связи требуется формировать еженедельный отчет и производить анализ обращений, получивших низкую оценку удовлетворенности ответом.

5.11.3. Источником информации для подготовки отчета являются обращения, поступившие на Единую линию поддержки.

5.11.4. Специалист Управления еженедельно формирует отчет по категориям «консультация», «помощь» и «проблема», а также включает в отчет следующие показатели:

- количество обращений за отчетный период в разрезе каналов обратной связи;
- количество ответов на обращения на дату составления отчета;
- количество обращений в работе на дату составления отчета;

- количество обращений, направленных на доработку, а также их доля от общего количества обращений на дату составления отчета;
- количество и содержание выявленных и решенных системных вопросов.

6. Постановка обращений на внутренний контроль

6.1. На контроль ставятся все обращения, поступившие в Управление.

6.2. Контроль за сроками исполнения осуществляется исполнителем, указанным в поручении, сформированном в рамках исполнения обращения, первым.

6.3. Контроль исполнения документов и поручений руководства в МосЭДО, помимо действий, предусмотренных пунктами 5.7.5 и 5.7.6 настоящего Регламента, включает в себя:

- проверку своевременности доведения документов и поручений до конкретных исполнителей;

- предварительную проверку и регулирование хода исполнения с фиксированием результатов в электронной карточке автоматизированной системы регистрации и учета обращений;

- внесение данных об исполнении поручения;

- просмотр документов, по которым сроки исполнения просрочены;

- снятие документов с контроля;

- построение отчетов об исполнительской дисциплине;

- учет и обобщение результатов контроля исполнения документов.

6.4. Сотрудник Управления, ответственный за контроль, обязан проводить проверку своевременности доведения документа до конкретного исполнителя.

6.5. Документ считается исполненным и снимается с контроля после фактического исполнения поручений, документированного подтверждения исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам или если в представленных по нему материалах о выполнении не дано дополнительных поручений и материалы не возвращены на доработку.

6.6. Снятие поручения с контроля оформляется отметкой об исполнении в электронной карточке.

7. Формирование документов по обращениям заявителей

Все документы, создаваемые в результате рассмотрения и подготовки ответа на обращения, должны быть сформированы в электронном виде на CD-R-дисках в соответствии с действующим в Учреждении порядком.

8. Контроль за исполнением положений Регламента

8.1. Лица, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение

содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.