



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Белгород

« 12 » августа 2015 г.

№ 444-р

Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области:

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области (далее – Методические рекомендации).

2. Руководителям органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области, подведомственных учреждений и организаций применять Методические рекомендации в работе с обращениями граждан.

3. Рекомендовать главам администраций муниципальных районов и городских округов при работе с обращениями граждан руководствоваться утвержденными Методическими рекомендациями в части, касающейся органов местного самоуправления.

4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на руководителя Администрации Губернатора Белгородской области В.Н. Жданова.

Губернатор
Белгородской области



Е.Савченко

Утверждены
распоряжением Губернатора
Белгородской области
от « 12 » августа 2015 года
№ 444-р

Методические рекомендации по работе с обращениями граждан
в органах исполнительной власти, государственных органах
Белгородской области

I. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области (далее – Методические рекомендации) направлены на обеспечение эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов, определяет порядок получения, прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки, взаимодействия органов исполнительной власти, государственных органов Белгородской области с иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, гражданами при рассмотрении обращений.

1.2. Настоящие Методические рекомендации разработаны в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Белгородской области, распоряжениями Губернатора области от 17 февраля 2010 года № 77-р «Об утверждении структуры органов исполнительной власти Белгородской области», от 26 марта 2012 года № 192-р «О мерах по организации электронного документооборота органов власти Белгородской области».

1.3. Действие Методических рекомендаций распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступающие Губернатору области, членам Правительства области, в органы исполнительной власти, государственные органы области через отдел писем и приема граждан управления организационно-контрольной работы Администрации Губернатора области.

1.4. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан,

направленных Губернатору области и членам Правительства области (в том числе прием, регистрация, направление на рассмотрение членам Правительства области, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за применением настоящих Методических рекомендаций осуществляется отделом писем и приема граждан управления организационно-контрольной работы Администрации Губернатора области (далее – отдел писем и приема граждан).

1.5. Документооборот обращений граждан в органах исполнительной власти, государственных органах области является смешанным: обращения граждан передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях - в программно-аппаратном комплексе «Электронное правительство» (далее – ПАК «Электронное правительство»).

Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

Общие правила делопроизводства, в том числе порядок прохождения обращений в органах исполнительной власти, государственных органах области, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласование, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, не предусмотренные настоящими Методическими рекомендациями, регулируются Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти и государственных органах области, утвержденной распоряжением Губернатора области от 27 декабря 2006 года № 1135-р.

Требования к электронным образам обращений, уведомлений, ответов заявителям, информации о продлении сроков рассмотрения обращений и о списании обращения в дело:

- 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;
- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подписи руководителя, регистрационного номера и т.д.

II. Основные термины и определения, используемые в Методических рекомендациях

При работе с обращениями граждан используются следующие термины и определения:

- 1) обращение гражданина - направленные Губернатору области, членам

Правительства области, в органы государственной власти области, государственные органы области, органы местного самоуправления, территориальные органы федеральных органов власти (далее – субъекты власти) или должностному лицу в письменной форме, в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Обращение может содержать:

предложение - рекомендацию гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьбу гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критику деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалобу - просьбу гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме - обращение заявителя на личном приеме Губернатора области или члена Правительства области либо уполномоченного лица;

4) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

5) анонимное обращение - обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность гражданина;

6) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, объединений граждан, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

7) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же

заявителя по одному и тому же вопросу;

8) многократное обращение - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

9) обращение, не имеющее смыслового содержания, - обращение в письменной форме, в форме электронного документа или устное обращение заявителя повествовательного и иного характера, не относящееся ни к предложениям, ни к заявлениям, ни к жалобам и при этом не имеющее понятного, вразумительного содержания;

10) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение на обрывках бумаги, обложках, плакатах и других предметах, обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

11) рассмотрение обращения - действия субъекта власти, должностного лица либо уполномоченного лица, направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных заявителем в обращении вопросов;

12) направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения с сопроводительным документом в соответствующий субъект власти, организацию, учреждение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

13) уведомление – служебный документ, направляемый заявителю:

о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, государственный орган области, орган местного самоуправления, территориальный орган федерального органа власти или должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

об отсрочке ответа на обращение с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

14) контрольное обращение - обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом для рассмотрения в субъект власти, организацию, учреждение или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой представить служебные документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

15) результат рассмотрения обращения - принятие субъектом власти, организацией, учреждением или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано», при этом:

«поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

«разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

«не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

16) принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

17) сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в другой субъект власти, организацию, учреждение, иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения заявителя для его рассмотрения либо направляемый адресату, к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

18) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в субъекте власти, или в органе государственной власти, или в государственном органе, или в органе местного самоуправления;

19) предмет ведения - круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым субъекты власти компетентны принимать решения.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.5 настоящего раздела.

3.2. Срок рассмотрения обращений исчисляется:

а) со дня регистрации обращения в отделе писем и приема граждан, если:
- резолюция по обращению вынесена Губернатором области и оно поставлено на контроль,

- в резолюции первого заместителя Губернатора области, заместителя Губернатора области, секретаря Совета безопасности области, начальника департамента области первым исполнителем указан орган исполнительной власти, государственный орган области (его должностное лицо).

Вторые и последующие исполнители, указанные в резолюциях по вышеназванным обращениям, исчисляют сроки рассмотрения также со дня регистрации обращения в отделе писем и приема граждан;

б) со дня регистрации в администрации муниципального района или городского округа, если первым исполнителем указана соответствующая администрация (её должностное лицо). В этом случае обращение должно быть зарегистрировано в администрации муниципального района или городского округа в течение трёх дней с даты вынесения резолюции Губернатором области, первым заместителем Губернатора области, заместителем Губернатора области, секретарём Совета безопасности области, начальником департамента области.

3.3. Если обращение было переадресовано Губернатором области, первым заместителем, заместителем Губернатора области, секретарем Совета безопасности области для рассмотрения и подготовки ответа заявителю в территориальный орган федерального органа власти, учреждение или организацию, срок рассмотрения обращения исчисляется со дня его регистрации в территориальном органе федерального органа власти, учреждении или организации.

3.4. Если для рассмотрения обращений, указанных в пункте 3.2 настоящего раздела, необходима информация органов местного самоуправления, территориальных органов федеральных органов власти, учреждений и организаций, исполнитель направляет запрос в соответствующий орган (учреждение, организацию). Начало исчисления 15-дневного срока исполнения запроса – со дня регистрации запроса в соответствующем органе (учреждении, организации).

3.5. Письменное обращение, поступившее Губернатору области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в отделе писем и приема граждан.

3.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов исполнительной власти, государственных органов области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в отделе писем и приема граждан в субъект власти, организацию, учреждение (или соответствующему должностному лицу), указанные в резолюции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной субъект власти, организацию, учреждение или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на

30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.8. В случае если в орган исполнительной власти, государственный орган области поступил запрос из другого субъекта власти о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, они предоставляются в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации запроса в органе исполнительной власти, государственном органе области, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.9. Заявителю направляется:

а) в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения:

разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

сообщение о том, что текст обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в субъект власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

б) в течение сроков, предусмотренных настоящим разделом:

сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же субъект власти и одному и тому же должностному лицу;

сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.10. Ответ (уведомление) должен быть направлен заявителю не позднее последнего дня установленного срока.

Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

Примерные тексты служебных писем, составляемых в рамках рассмотрения поступивших обращений граждан, приведены в приложении №1 к Методическим рекомендациям.

IV. Прием и регистрация обращений граждан

4.1. Прием обращений граждан осуществляется отделом писем и приема граждан.

4.2. Письменные обращения граждан, адресованные Губернатору области, членам Правительства области:

принимаются непосредственно от граждан в здании Правительства области по адресу: г. Белгород, Соборная площадь, д. 4, бюро пропусков (вход с ул. Попова), с 9 часов до 17 часов, перерыв с 13 часов до 14 часов, выходной - суббота, воскресенье;

направляются по почте по адресу: 308005, г. Белгород, Соборная площадь, д. 4.

В рабочий день, предшествующий нерабочим праздничным дням, обращения принимаются до 12 часов.

Информационно-консультационная помощь по вопросам записи на прием, направления и рассмотрения обращений предоставляется отделом писем и приема граждан по телефонам 32-40-67, 32-40-87, 35-30-03 с 9 часов до 17 часов, перерыв с 13 часов до 14 часов, выходной - суббота, воскресенье.

4.3. Обращения в электронной форме, адресованные Губернатору и членам Правительства области, направляются через интернет-приемную в разделе «Приемная» на официальном сайте Губернатора и Правительства области belregion.ru посредством заполнения полей электронной формы.

4.4. Обращения граждан в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с разделом X Методических рекомендаций.

4.5. Письменные обращения граждан регистрируются отделом писем и приема граждан в течение трех дней со дня поступления в Администрацию Губернатора области включительно, устные обращения граждан - в день проведения личного приема.

4.6. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в ПАК «Электронное правительство».

4.7. На лицевой стороне первого листа обращения в правом верхнем углу проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

При регистрации коллективных и анонимных обращений в состав номера включаются буквы КЛ и БП соответственно. При регистрации повторных и многократных обращений к номеру через косую черту добавляется соответствующая цифра, в электронной учетной карточке в ПАК «Электронное правительство» делается ссылка на дату и номер предыдущего обращения. При регистрации коллективных обращений в учетную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанные для направления ответа.

4.8. Обращения граждан, поступившие на бумажном носителе, после регистрации сканируются в формате Pdf сотрудниками отдела писем и приема

граждан и прикрепляются в учетные электронные карточки обращений в ПАК «Электронное правительство».

Обращения граждан, полученные на бумажном носителе и имеющие приложения в виде брошюр, журналов, анкетных данных, судебных материалов и т.п., сканируются в неполном объеме, прилагаемые материалы передаются на бумажном носителе.

4.9. При получении обращений, поступивших в Правительство Белгородской области по компетенции рассмотрения поставленных вопросов из других субъектов власти, в учетной карточке указываются адресант обращения, дата и номер сопроводительного письма.

В случае если в сопроводительном письме содержится просьба о предоставлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения обращения, отметка о контроле за исполнением соответствующего запроса проставляется на сопроводительном письме и в обращении, а также вносится в учетную карточку.

4.10. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

4.11. В случае если на обращении фамилия заявителя и почтовый адрес или адрес электронной почты не указан и только по конверту может быть определен почтовый адрес отправителя, конверт, в котором поступил документ, прикрепляется к документу.

4.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, отделом писем и приема граждан указанное обращение регистрируется и принимается решение о передаче на рассмотрение обращения в зависимости от его содержания. Если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

4.13. Субъекты власти вправе не рассматривать обращения граждан:

4.13.1. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.13.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.14. В случае если обращение написано на иностранном языке или рельефным шрифтом слепых, решение о направлении обращения и выборе организации для перевода принимается руководителем Администрации Губернатора области.

4.15. Обращения, присланные не по принадлежности из других субъектов власти, возвращаются отделом писем и приема граждан в направивший орган.

V. Направление обращений на рассмотрение

5.1. После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии) и учетные карточки на бумажном носителе передаются отделом писем и приема граждан не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, через помощника соответствующего должностного лица или структурное подразделение соответствующего органа, ответственное за работу с обращениями граждан, для рассмотрения:

- Губернатору области,
- первому заместителю, заместителям Губернатора области в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора области, утвержденным распоряжением Губернатора области от 03 февраля 2015 года № 51-р,
- секретарю Совета безопасности области, начальнику департамента жилищно-коммунального хозяйства области (далее – руководители).

5.2. Обращения, поступившие в электронной форме, представляются отделом писем и приема граждан на рассмотрение руководителю на бумажном носителе.

5.3. При направлении на рассмотрение повторных обращений к ним прилагаются предыдущие обращения заявителя и ответы на них. Обращения, поступившие из других субъектов власти, передаются отделом писем и приема граждан на рассмотрение руководителю вместе с сопроводительными письмами.

5.4. В случае если обращение передается на рассмотрение двум руководителям, оригинал обращения направляется руководителю, в компетенции которого находится основной вопрос заявителя, второму руководителю – копия.

5.5. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в учетной электронной карточке данного обращения в ПАК «Электронное правительство».

VI. Рассмотрение и направление на исполнение обращений граждан

6.1. Рассмотрение обращения руководителем осуществляется в срок, не превышающий двух рабочих дней.

6.2. В ходе рассмотрения руководитель принимает решение по существу поставленных в обращении вопросов, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению).

Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение по рассмотрению обращения, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок

исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В резолюции могут указываться органы местного самоуправления, территориальные органы федеральных органов власти, организации и учреждения, взаимодействие с которыми необходимо для рассмотрения обращения.

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

6.3. Содержание резолюции и исполнители, указанные в ней, обязательно вносятся в ПАК «Электронное правительство» сотрудником органа исполнительной власти, государственного органа области, уполномоченным руководителем (далее - уполномоченный сотрудник), в день вынесения резолюции.

6.4. Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Ответ заявителю подготавливается за подписью ответственного исполнителя, указанного в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями.

6.5. В резолюции по обращению, содержащему вопрос, на который заявитель многократно получал ответы от органов местного самоуправления, первым исполнителем должен быть указан орган исполнительной власти, государственный орган области, вторым – администрация соответствующего муниципального района или городского округа или должно быть указание о направлении запроса в органы местного самоуправления.

6.6. В случае если резолюция по рассмотрению обращения адресована другому субъекту власти или его должностным лицам, уполномоченный сотрудник оформляет заявителю уведомление о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. Уведомление заявителю может быть направлено за подписью должностного лица или уполномоченного сотрудника. Электронный образ уведомления прикрепляется подразделением, подготовившим уведомление, к учетной карточке в ПАК «Электронное правительство».

6.7. В случае если обращение по мнению руководителя направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел писем и приема граждан с сопроводительной запиской, в которой указываются обоснование возврата и орган исполнительной власти, государственный орган области, в который следует направить обращение.

6.8. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы в субъект власти или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Переадресация обращения исполнителем в другой орган исполнительной власти, государственный орган области допускается только по согласованию с руководителем, который вынес резолюцию, с обязательным

внесением в неё изменений.

6.10. Подлинники обращений граждан, рассмотренных руководителем, вместе с подлинником резолюции руководителя возвращаются в отдел писем и приема граждан не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их рассмотрения руководителем.

6.11. Копии обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений граждан, прикрепленные в ПАК «Электронное правительство», признаются равнозначными подлинникам обращений на бумажном носителе.

6.12. Если в резолюции указан территориальный орган федерального органа власти, организация или учреждение, которые не работают с обращениями в ПАК «Электронное правительство», уполномоченный сотрудник готовит копии обращения и резолюции и передает их не позднее одного рабочего дня, следующего за днем вынесения резолюции, в отдел писем и приема граждан для отправки через отдел делопроизводства управления делами Администрации Губернатора области.

6.13. В случае если обращение направлено согласно резолюции руководителя на рассмотрение в территориальный орган федерального органа власти, в организацию или учреждение, которые не работают с обращениями в ПАК «Электронное правительство», уполномоченный сотрудник должен вносить в ПАК «Электронное правительство» информацию о дате регистрации обращения в названном органе (организации, учреждении).

6.14. Копии обращений и резолюций на бумажных носителях для отправки исполнителям, которые не работают с обращениями в ПАК «Электронное правительство», принимаются отделом писем и приема граждан до 15 часов. Копии, переданные после 15 часов, направляются отделом писем и приема граждан через отдел делопроизводства управления делами Администрации Губернатора области на следующий рабочий день.

VII. Исполнение обращений, подготовка и направление ответов заявителям

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

- а) предмета ведения;
- б) органов, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;
- в) порядка рассмотрения.

7.2. Исполнители обеспечивают 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 заявителя и иных физических и юридических лиц.

7.3. В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение обращений граждан комиссионно, с выездом на место, с участием автора обращения либо его представителя.

7.4. В случае если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из иных субъектов власти или от иных должностных лиц, исполнитель готовит проект запроса в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в котором указывает основание запроса информации - рассмотрение обращения гражданина, и представляет его на подписание руководителю не позднее двух дней до истечения семи календарных дней со дня регистрации обращения.

Запросы о представлении документов и материалов в иные субъекты власти могут направляться в письменной или электронной форме.

7.5. При рассмотрении повторных и многократных обоснованных обращений исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких обращений.

7.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом обязательным условием является то, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были направлены в один и тот же орган исполнительной власти, государственный орган области или одному и тому же должностному лицу. Решение вправе принимать Губернатор области, первый заместитель Губернатора области, заместители Губернатора области, секретарь Совета безопасности области, руководитель органа исполнительной власти, государственного органа области по мотивированным представлениям исполнителей, ответственных за рассмотрение обращения. При возникновении спорных ситуаций по результатам доклада решение о безосновательности очередного обращения гражданина принимается Губернатором области, первым заместителем Губернатора, заместителем Губернатора области, секретарем Совета безопасности области, руководителем органа исполнительной власти, государственного органа области при наличии заключения государственно-правового управления Администрации Губернатора области.

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

7.7. 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.

7.8. Если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Ответ с разъяснениями готовится за подписью руководителя органа исполнительной власти, государственного органа области, ответственного за рассмотрение данного обращения.

7.9. 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 руководителя, ответственного за рассмотрение обращения, по согласованию с государственно-правовым управлением Администрации Губернатора области и направляется гражданину.

7.10. 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.

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

7.12. Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, подготавливаются по решению руководителя.

7.13. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ.

Ответы на обращения и уведомления регистрируются в субъекте власти, ответственном за их подготовку, и направляются заявителям в течение одного рабочего дня после подписания в соответствии с указанным ими способом направления ответа:

а) в письменной форме по почтовому адресу - службой делопроизводства субъекта власти, подготовившего ответ;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты - исполнителем ответа (уведомления). При этом в ПАК «Электронное правительство» исполнителем вносится информация о дате и времени направления ответа в форме электронного документа на указанный заявителем адрес электронной почты.

Если в обращении в форме электронного документа указан адрес электронной почты и почтовый адрес, то ответ должен быть направлен в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.14. В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю направляется (выдается) копия ответа исполнителем или сотрудником отдела писем и приема граждан.

7.15. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина. К ответу прилагаются

подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

В информации о результатах рассмотрения обращения в федеральные органы, территориальные органы федеральных органов власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В информациях по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

7.16. Исполнитель представляет проект ответа заявителю на рассмотрение и подписание руководителю не позднее чем за три календарных дня до истечения сроков рассмотрения обращения, предусмотренных в разделе III Методических рекомендаций.

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

7.17. Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю прикрепляется не позднее последнего рабочего дня срока рассмотрения обращения в ПАК «Электронное правительство» структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями в соответствующем органе, после чего в тот же день создается сообщение в ПАК «Электронное правительство» для уведомления отдела писем и приема граждан.

7.18. В случае если обращение согласно резолюции руководителя находилось на рассмотрении в территориальном органе федерального органа власти, учреждении или организации, которые не работают с обращениями в ПАК «Электронное правительство», сотрудник, ответственный за работу с обращениями в органе исполнительной власти, государственном органе области, возглавляемом руководителем, вынесшим резолюцию, должен обеспечить получение копии ответа заявителю и её добавление в ПАК «Электронное правительство».

7.19. Отдел писем и приема граждан вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы – разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти и государственных органах области, утвержденной распоряжением Губернатора области от 27 декабря 2006 года № 1135-р.

7.20. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями в органе исполнительной власти, государственном органе области, обеспечивает мониторинг ответов заявителям и представление неполных ответов руководителю, который вынес резолюцию по соответствующему обращению, для решения.

7.21. Ответ на обращение подписывается руководителем органа, в котором рассматривалось обращение, или уполномоченным им на то лицом.

7.22. Письма о результатах рассмотрения обращений в федеральные органы власти, территориальные органы федеральных органов власти

направляются через отдел писем и приема граждан.

7.23. Письма в федеральные органы власти, территориальные органы федеральных органов власти подписывают Губернатор области или члены Правительства области.

Информации об исполнении поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации по рассмотрению обращений подписывает Губернатор области.

Ответы на запросы членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан, поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителей структурных подразделений Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации подписывают Губернатор области или члены Правительства области.

В случае если поручение было адресовано конкретному члену Правительства области, ответ подписывается этим должностным лицом.

7.24. Ответы заявителям и письма в федеральные органы власти, территориальные органы федеральных органов власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти и государственных органах области, утвержденной распоряжением Губернатора области от 27 декабря 2006 года № 1135-р, с указанием даты и исходящего номера, соответствующего номеру регистрации обращения, ссылки на дату и номер обращения, инициала имени и фамилии должностного лица, подписавшего ответ. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

7.25. После завершения рассмотрения письменного обращения отдел писем и приема граждан вносит краткое содержание ответа и результат рассмотрения в учетную электронную карточку обращения в ПАК «Электронное правительство».

7.26. Итоговое оформление дел заявителей для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти и государственных органах области, утвержденной распоряжением Губернатора области от 27 декабря 2006 года № 1135-р.

7.27. Контроль за своевременностью и правильностью оформления дел заявителей, а также закрытием задач по рассмотренным обращениям в ПАК «Электронное правительство» осуществляет начальник отдела писем и приема граждан.

7.28. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение для рассмотрения в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ

VIII. Постановка обращений на контроль

8.1. В случае поступления обращений из федеральных органов власти, территориальных органов федеральных органов власти с указанием обязательных сроков рассмотрения и представления информации сотрудник отдела писем и приема граждан присваивает таким обращениям статус контрольных, делает соответствующую отметку на обращении и сопроводительном письме, в учетной электронной карточке в ПАК «Электронное правительство» выбирает признак «Поставлено на контроль» и создает контрольные точки для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения обращения.

8.2. Рассмотрение обращений также ставится на контроль руководителем. Обязательной постановке на контроль подлежат обращения:

- содержащие социально значимые вопросы;
- коллективные;
- повторные и многократные, за исключением случаев, когда переписка с заявителем по указанному вопросу была прекращена;
- по фактам коррупции;
- содержащие указания на конкретные нарушения законных прав и интересов граждан.

8.3. В случае постановки обращения на контроль Губернатором области, членом Правительства области в резолюции должно содержаться требование информировать соответствующего руководителя о рассмотрении обращения. Решение оформляется отметкой о контроле на обращении. Информация о контрольном статусе обращения вносится в ПАК «Электронное правительство» уполномоченным сотрудником. Также могут устанавливаться контрольные точки.

8.4. На обращениях, поставленных на контроль, перед направлением их на рассмотрение отделом писем и приема граждан проставляется штамп «Подлежит возврату».

8.5. При наличии отметки о контроле за рассмотрением обращения исполнитель представляет на рассмотрение и подписание запросы о предоставлении документов и материалов, сопроводительные письма, иные документы руководителю, принявшему решение о контроле за рассмотрением обращения. При наличии контрольных точек исполнителем в ПАК «Электронное правительство» прикрепляется информация о ходе рассмотрения обращения.

8.6. Контрольное обращение считается рассмотренным и подлежит помещению в дело только после принятия соответствующего решения руководителем, поставившим рассмотрение обращения на контроль.

8.7. Электронные образы информации о рассмотрении обращения с

просьбой о списании в дело, подписанной уполномоченным лицом и зарегистрированной в установленном порядке, ответа заявителю и других необходимых материалов прикрепляются исполнителем в ПАК «Электронное правительство».

Информация для руководителя о списании в дело на бумажном носителе исполнителем не дублируется.

8.8. Уполномоченный сотрудник распечатывает информацию, ответ заявителю и все необходимые материалы из ПАК «Электронное правительство» и передает руководителю на рассмотрение.

8.9. Электронный образ информации с резолюцией руководителя «В дело» прикрепляется в ПАК «Электронное правительство» уполномоченным сотрудником.

8.10. Информация о списании контрольного обращения в дело на бумажном носителе после согласования руководителем передается уполномоченным сотрудником в отдел писем и приема граждан.

IX. Продление срока рассмотрения обращения

9.1. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения контрольного обращения исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до истечения сроков рассмотрения, предусмотренных разделом III Методических рекомендаций, представляет руководителю, у которого обращение находится на контроле, на бумажном носителе предложения о продлении срока с основаниями принятия данного решения, указанием планируемой даты рассмотрения с учетом установленного законодательством права продления срока не более чем на 30 дней, а также проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Срок рассмотрения обращения, не поставленного на контроль, продлевается руководителем структурного подразделения субъекта власти, ответственным за подготовку ответа заявителю.

9.2. В тексте уведомления заявителю указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней, на которые продлен срок рассмотрения), а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

9.3. Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией руководителя прикрепляется исполнителем в ПАК «Электронное правительство», после чего отдел писем и приема граждан продлевает срок рассмотрения обращения. Уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения также прикрепляется в ПАК «Электронное правительство» исполнителем.

9.4. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, территориальным органом федерального органа власти, то исполнитель обязан не позднее одного рабочего дня до истечения срока

рассмотрения обращения согласовать продление срока рассмотрения с этим органом путем направления письма.

9.5. 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 от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срока рассмотрения обращения дается ответ с указанием, какие меры приняты и какие еще будут приняты, обязательно указывается, в какие сроки. Рассмотрение обращения на этом завершается, но продолжается принятие мер по вопросам, поднятым в обращении, в рамках поручения.

Сотрудник органа исполнительной власти, государственного органа области, ответственного за дополнительный контроль обращения, создает в ПАК «Электронное правительство» поручение с указанием исполнителей, контролеров (в том числе сотрудников отдела писем и приема граждан), срока исполнения или представления промежуточной информации.

Вся информация о принятых в рамках дополнительного контроля мерах вносится в ПАК «Электронное правительство».

О результатах принятых мер исполнитель должен сообщать заявителю, не дожидаясь его повторных обращений, при этом возможно использование официального уведомления и неформальных способов: разговора по телефону, личной беседы.

Х. Организация и проведение личного приема граждан

10.1. Губернатор и члены Правительства области на основании утвержденного Губернатором области графика в установленные дни и часы проводят личный прием граждан.

10.2. Отдел писем и приема граждан готовит проект графика личного приема граждан членами Правительства области на полугодие и представляет его на утверждение Губернатору области.

Утвержденный график личного приема членами Правительства области (далее – руководители) размещается на официальном сайте Губернатора и Правительства области в сети Интернет belregion.ru, а также на информационных стендах в бюро пропусков здания Правительства области, администраций муниципальных районов и городских округов, общественных приемных Губернатора области.

10.3. Запись на личный прием к руководителям в соответствии с утвержденным графиком осуществляется отделом писем и приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и компетенции должностных лиц по решению поставленных вопросов.

Запись на личный прием к руководителям начинается не ранее пяти

рабочих дней до утвержденной в графике даты приема.

Начальник отдела писем и приема граждан по согласованию с руководителем, на личный прием к которому проводится запись, может принять решение о досрочном прекращении записи, если количество заявителей превышает 5 человек.

10.4. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, обязаны устно изложить подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к руководителю.

10.5. 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 сотрудник отдела писем и приема граждан разъясняет, в чьем ведении находится решение вопросов заявителя и предлагает ему обратиться к соответствующему должностному лицу либо органу государственной власти, местного самоуправления;

- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в 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, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

10.6. Запись на повторный прием к одному и тому же руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется начальником отдела писем и приема граждан по согласованию с руководителем, проводившим первичный прием, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

10.7. При подготовке к личному приему формируется список граждан, записавшихся на личный прием, оформляются карточки личного приема по форме согласно приложению № 2 к Методическим рекомендациям.

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

10.8. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

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

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 органов исполнительной власти, других граждан, принимается должностным лицом, осуществляющим прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

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

Должностное лицо вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц (сотрудников органов исполнительной власти, государственных органов области) с учетом их компетенции по рассмотрению вопросов.

10.10. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

10.12. Руководитель, ведущий 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 руководителем или его помощником (по согласованию с руководителем) делается соответствующая отметка («Вопросы разъяснены устно» и т.п.).

В остальных случаях гражданину направляется субъектом власти, ответственным за рассмотрение обращения, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

10.13. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, может принять решение о постановке на контроль исполнения поручений по обращению. Списание в дело контрольных обращений, поступивших в ходе личного приема, осуществляется в соответствии с разделом VIII Методических рекомендаций.

10.14. Сотрудники отдела писем и приема граждан регистрируют карточки личного приема граждан и письменные обращения в ПАК «Электронное правительство» в день проведения личного приема. На письменных обращениях проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты проведения личного приема и регистрационного номера. 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 ПАК «Электронное правительство».

XI. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

11.1. Справочную информацию по рассмотрению обращений граждан предоставляет отдел писем и приема граждан.

Справочная информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган,
- о направлении запросов в органы государственной власти, государственные органы, в том числе в территориальные органы федеральных органов власти, органы местного самоуправления, иные организации о предоставлении 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.

11.2. При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения оно не рассматривается и с приложением указанного заявления остается в отделе писем и приема граждан для формирования дела.

XII. Заключительные положения

12.1. Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан и в вышестоящие органы, их соответствием поставленным вопросам несут исполнитель и руководитель, подготовившие ответ.

12.2. Контроль за качеством содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан, переданные для рассмотрения в субъекты власти, организации и учреждения, их соответствием поставленным вопросам, соблюдением сроков направления ответов и информации осуществляют руководители субъектов власти, организаций и учреждений.

12.3. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями граждан, осуществляемой сотрудниками субъектов власти, организаций, учреждений, обеспечивают руководители структурных подразделений, ответственных за выполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан, сотрудники отдела писем и приема граждан.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы данных ПАК

«Электронное правительство».

12.4. Ответственность за своевременность представления обращений на рассмотрение руководителя, закрытия задач по обращениям в ПАК «Электронное правительство» несут сотрудники отдела писем и приема граждан.

12.5. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан осуществляется управлением организационно-контрольной работы Администрации Губернатора области на основании данных в ПАК «Электронное правительство».

12.6. Проведение плановых проверок исполнения требований Методических рекомендаций осуществляет управление организационно-контрольной работы Администрации Губернатора области. Информация по результатам проверок направляется руководителю соответствующего органа исполнительной власти, государственного органа области, местного самоуправления.

Проведение внеплановых проверок исполнения Методических рекомендаций осуществляет Администрация Губернатора области в случае обжалования гражданином решений и действий (бездействия) должностных лиц органов исполнительной власти, государственных органов области по рассмотрению направленных им обращений.

12.7. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Методических рекомендаций руководители и сотрудники субъектов власти, организаций и учреждений несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Должностные лица субъектов власти несут персональную ответственность за качество и своевременность принятия решений по рассмотрению обращений и направлению ответов (уведомлений) заявителям.

Сотрудники субъектов власти, организаций, учреждений (исполнители) несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан.



**Приложение №1
к Методическим рекомендациям
по работе
с обращениями граждан в
органах исполнительной власти,
государственных органах
Белгородской области**

**Примерные тексты служебных писем, составляемых в рамках
рассмотрения поступивших обращений граждан**

**1. Образец текста сопроводительного письма
о переадресации обращения**

Руководствуясь статьей 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляю Вам обращение (указывается Ф.И.О. заявителя), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), в соответствии с компетенцией возглавляемого Вами (указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации) по решению поставленных в обращении вопросов.

По итогам рассмотрения обращения прошу дать ответ заявителю в установленный указанным Федеральным законом срок и представить (указывается наименование органа исполнительной власти) документы и материалы о результатах рассмотрения обращения (копию ответа заявителю).

Уведомление о переадресации Вам обращения заявителю направлено.

**2. Образец текста запроса о предоставлении документов
и материалов, необходимых для рассмотрения обращения**

В (указывается наименование органа власти или должности) поступило обращение (указывается Ф.И.О. заявителя) по вопросу (указывается вопрос).

Руководствуясь статьей 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу предоставить в (указывается наименование органа власти) (указываются документы и материалы), необходимые для рассмотрения поступившего обращения.

3. Образец текста уведомления заявителя о переадресации его обращения

Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), направлено на рассмотрение (указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации) в соответствии с его компетенцией для решения по существу.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ будет направлен Вам государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом, осуществляющим его рассмотрение.

(Обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя и контактный телефон).

4. Образец текста уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения

В связи с необходимостью разрешения вопросов вашего обращения (указывается дата регистрации и номер обращения) по существу (указывается наименование органа власти, куда был направлен запрос) были направлены запросы о предоставлении необходимых документов. В связи с этим на основании статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщая Вам о продлении срока рассмотрения обращения (указывается количество дней, на которые продлен срок, или планируемая дата рассмотрения обращения).

(Далее указываются причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов, сообщается о направлении запросов о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иные государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам.)

5. Образец текста уведомления автора многократного обращения

Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), содержит вопрос (указывается вопрос), на который Вам неоднократно давались ответы по существу (указываются даты и номера ответов).

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», учитывая отсутствие новых доводов и обстоятельств в данном

обращении, сообщая Вам о прекращении переписки по данному вопросу.

**6. Образец текста сопроводительного письма
при возврате заявителю обращения, в котором
обжалуется судебное решение**

В соответствии с Вашим обращением (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившим (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), сообщаем следующее.

В соответствии со статьёй 120 Конституции Российской Федерации, статьями 1, 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно и независимо, подчиняясь только Конституции Российской Федерации и федеральному закону. Органы исполнительной власти не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей. Судебные решения обжалуются в вышестоящем суде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь статьёй 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», возвращаем направленное Вами обращение.

**7. Образец текста сопроводительного письма
при возврате заявителю обращения, в котором обжалуется
решение или действие (бездействие) государственного органа,
органа местного самоуправления или должностного лица**

В соответствии с Вашим обращением (указывается дата обращения либо его поступления), поступившим (указывается наименование органа исполнительной власти или должности) с жалобой на решение (действия, бездействие) (указывается государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо), сообщаем следующее.

Рассмотрение указанного Вами вопроса (можно указать вопрос) находится в компетенции (указывается государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуются).

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (статья 8) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь указанным Федеральным законом, возвращаем направленное Вами обращение и сообщаем о возможности обжаловать в суде решение или действия (бездействие) указанного государственного органа (органа местного самоуправления,

должностного лица) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Образец текста сообщения о недопустимости злоупотребления правом

В связи с тем, что Ваше обращение (указывается дата обращения либо его поступления), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), содержит (сообщается о наличии нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи), в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращение не может быть рассмотрено, так как оно является злоупотреблением правом.

9. Образец текста сообщения автору обращения, текст которого не поддается прочтению

Руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаю, что Ваше обращение (указывается дата поступления обращения), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию в соответствии с их компетенцией.

10. Образец текста сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения информации ограниченного распространения

В рамках рассмотрения Вашего обращения (указывается дата обращения либо его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившего (указывается наименование органа исполнительной власти или должности), руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаю Вам о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, согласно Закону Российской Федерации от 21 июля 1993 года №5485-1 «О государственной тайне».

Приложение №2
к Методическим рекомендациям по работе
с обращениями граждан в органах исполнительной
власти, государственных органах
Белгородской области

Карточка личного приема граждан

Прием проводит наименование должности ФИО дата время по адресу: _____

№ п/п	Автор обращения	Содержание обращения	Вариант решения	Участники личного приема
	ФИО Возраст Дата, месяц, год рождения Место работы, должность Адрес Телефон		Срок исполнения:	

Резолюция: