



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГУБЕРНАТОР БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

Белгород

« 26 » ноября 2018 г.

№ 952-р

**О внесении изменений в
распоряжение Губернатора области
от 12 августа 2015 года № 444-р**

В целях приведения правовых актов Белгородской области в соответствие с действующим законодательством:

Внести изменения в распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области»:

- признать утратившими силу Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденные в пункте 1 названного распоряжения;

- утвердить Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области в пункте 1 названного распоряжения (прилагаются);

- пункт 4 распоряжения изложить в следующей редакции: «4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на Администрацию Губернатора Белгородской области».

Губернатор
Белгородской области



Е.Савченко

Утверждены
распоряжением Губернатора
Белгородской области
от «26» ноября 2018 года
№ 952-р

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

I. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций 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 25 мая 2015 года № 288-р «Об утверждении схемы регионального государственного управления Белгородской области» (в редакции распоряжения Губернатора области от 8 октября 2018 года №808-р), 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, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступающие Губернатору области, в Правительство области, Администрацию Губернатора области, руководителю Администрации Губернатора области через отдел по работе с обращениями граждан и организаций контрольного управления Администрации Губернатора области.

1.4. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, направленных Губернатору области, в Правительство области, Администрацию Губернатора области, руководителю Администрации Губернатора 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 по работе с обращениями граждан и организаций контрольного управления Администрации Губернатора области (далее – отдел по работе с обращениями).

1.5. В разделе «Библиотека» СЭД «Электронное правительство области» размещается справочник ответственных лиц, осуществляющих документационное обеспечение рассмотрения обращений в органах исполнительной власти, государственных органах области.

В случае необходимости в актуализации сведений в справочнике орган исполнительной власти, государственный орган области направляет в течение двух рабочих дней с даты вступления в силу изменений, послуживших причиной актуализации, информацию на адрес электронной почты отдела по работе с обращениями orpg@belregion.ru.

1.6. Документооборот обращений в органах исполнительной власти, государственных органах области является смешанным: обращения передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях - в системе электронного документооборота «Электронное правительство Белгородской области» (далее – СЭД «Электронное правительство области»).

1.7. Общие правила делопроизводства, в том числе порядок прохождения обращений в органах исполнительной власти, государственных органах области, подготовки и оформления исходящих документов по обращениям (сопроводительных писем, запросов, уведомлений, ответов), их согласование, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям, 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.

1.8. Требования к электронным образам обращений, исходящих документов и иных материалов по обращениям:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;

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

- тип файла уведомления, ответа, информации – Pdf;

- тип блока при распознавании – картинка;

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

1.9. При работе с обращениями сроки исчисляются в календарных днях.

Перенос сроков, выпадающих на выходные или нерабочие праздничные дни, не допускается. 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.

II. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан осуществляется отделом по работе с обращениями.

2.2. Письменные обращения, адресованные Губернатору области, Правительству области, Администрации Губернатора области, руководителю Администрации Губернатора области:

опускаются в специальный ящик для обращений в здании Правительства области по адресу: г. Белгород, Соборная площадь, д. 4, бюро пропусков (вход с ул. Попова), с 9 часов до 17 часов, выходной - суббота, воскресенье;

направляются на бумажном носителе почтой по адресу: 308005, г. Белгород, Соборная площадь, д. 4, и в форме электронного документа через Интернет-приемную на сайте vopros.belregion.ru или раздел «Интернет-приемная» страницы «Обращения граждан» на официальном сайте Губернатора и Правительства области belregion.ru.

2.3. Информационно-консультационная помощь по вопросам записи на прием, направления и рассмотрения обращений предоставляется отделом по работе с обращениями 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.

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

2.5. Обращения подлежат обязательной регистрации в СЭД «Электронное правительство области» в сроки, установленные частью 2 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6. На лицевой стороне первого листа письменного обращения на бумажном носителе на свободном месте проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

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

2.8. При регистрации повторного и многократного обращения в

регистрационной карточке обращения в СЭД «Электронное правительство области» обязательно делается ссылка на первичное обращение.

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

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

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

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

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

2.13. 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.

2.14. Подлинники документов возвращаются заявителю отделом по работе с обращениями с составлением акта.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Письменное обращение рассматривается в сроки, установленные статьей 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Срок рассмотрения обращений исчисляется:

а) со дня регистрации обращения в отделе по работе с обращениями, если исполнителем, ответственным за подготовку ответа заявителю или информации по запросу, определен орган исполнительной власти, государственный орган области (его должностное лицо).

Вторые и последующие исполнители, указанные в резолюциях по вышеуказанным 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).

3.3. В случае поступления в адрес Губернатора области, Правительства области, Администрации Губернатора области, руководителя Администрации Губернатора области запроса, предусмотренного частью 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации», 15-дневный срок исполнения исчисляется со дня регистрации запроса в отделе по работе с обращениями.

3.4. Уведомление заявителю, предусмотренное частью 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», может быть направлено в любой из 30 дней. В случае, если в письменном обращении, поступившем на бумажном носителе, указан адрес электронной почты заявителя, уведомление может быть направлено в форме электронного документа.

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

IV. Передача обращений на рассмотрение

4.1. После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии) и учетные карточки передаются отделом по работе с обращениями в электронной форме посредством СЭД «Электронное правительство области» не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, для рассмотрения:

- Губернатору области,
- первому заместителю, заместителям Губернатора области, секретарю Совета безопасности области, руководителю Администрации Губернатора области, начальнику управления государственного жилищного надзора области (далее – руководители) в соответствии со схемой регионального государственного управления Белгородской области, утвержденной распоряжением Губернатора Белгородской области от 25 мая 2015 года № 288-р «Об утверждении схемы регионального государственного управления Белгородской области» (в редакции распоряжения Губернатора области от 8 октября 2018 года № 808-р).

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

V. Рассмотрение и направление на исполнение обращений граждан

5.1. Вынесение руководителем резолюции по обращению осуществляется в срок, не превышающий двух рабочих дней.

5.2. Руководитель по существу поставленных в обращении вопросов дает поручение, 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.

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

5.4. 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.

5.5. 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 соответствующие органы местного самоуправления.

5.6. 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 СЭД «Электронное правительство области».

5.7. Резолюции по обращениям хранятся в органе исполнительной власти, государственном органе области по принадлежности и передаются в архив согласно номенклатуре дел.

5.8. Копии обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы обращений и резолюций, прикрепленные и созданные в СЭД «Электронное правительство области», признаются равнозначными подлинникам на бумажном носителе.

5.9. Если в резолюции указан территориальный орган федерального органа власти, организация или учреждение, которые не работают с обращениями в СЭД «Электронное правительство области», уполномоченный сотрудник

направляет обращение (оригинал, если резолюция адресована одному органу, и копию, если резолюция адресована нескольким органам) и сопроводительное письмо на бумажном носителе.

5.10. 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 СЭД «Электронное правительство области», уполномоченный сотрудник должен вносить в СЭД «Электронное правительство области» информацию о дате регистрации обращения в названном органе (организации, учреждении).

VI. Исполнение обращений, подготовка и направление ответов заявителям

6.1. 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.

6.2. 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.

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

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

6.5. Исполнение поручения, содержащегося в резолюции по рассмотрению обращения, является обязательным. Возврат обращения не допускается.

6.6. 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.

Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке запроса уполномоченный сотрудник прикрепляет в СЭД «Электронное правительство области» с одновременным добавлением в задачу соответствующего исполнителя.

6.7. В случае поступления жалобы, в которой обжалуются действия или решения органов исполнительной власти, государственных органов области,

их должностных лиц, необходимо:

- проанализировать содержание жалобы. Если жалоба не содержит конкретных фактов в отношении конкретных должностных лиц органов власти, то жалоба может быть направлена по компетенции вопросов;

- направить в 15-дневный срок в орган, откуда поступила жалоба, документы и материалы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения жалобы, содержащие полную информацию по существу обжалуемого действия (бездействия) либо правовое обоснование принятого и обжалуемого заявителем решения, с приложением соответствующей жалобы.

6.8. Уведомление гражданину о прекращении переписки по вопросу в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подписывается только руководителем органа исполнительной власти, государственного органа области.

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

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

6.11. В случае если в обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, но подготавливается служебная записка в адрес руководителя, который является исполнителем по данному обращению. Служебная записка с отметкой руководителя об ознакомлении прикрепляется исполнителем в СЭД «Электронное правительство области».

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

Ответы на обращения, уведомления регистрируются в органе исполнительной власти, государственном органе области, ответственном за их подготовку, и направляются заявителям в день подписания:

а) на обращение, поступившее на бумажном носителе, - в письменной форме по почтовому адресу службой делопроизводства органа исполнительной власти, государственного органа области, подготовившего ответ;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты - с официального адреса электронной почты субъекта власти, подготовившего ответ. При этом в СЭД «Электронное правительство области» исполнителем прикрепляется скриншот, подтверждающий отправку сообщения, с указанием даты и времени отправки.

6.13. В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, ему может быть выдана копия ответа исполнителем или сотрудником отдела по работе с обращениями.

6.14. 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 заявителя.

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.

6.15. Исполнитель представляет проект ответа заявителю (информации по запросу) на рассмотрение и подписание руководителю не позднее чем за три календарных дня до истечения установленного срока.

6.16. В СЭД «Электронное правительство области» автоматически устанавливается контрольная точка – срок представления информации для подготовки ответа или сводной информации (за 10 календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения). Соисполнители обращения обязаны в срок, указанный в контрольной точке, представить исполнителю, ответственному за подготовку ответа заявителю или сводной информации, все необходимые материалы путем размещения в СЭД «Электронное правительство области».

6.17. Электронный образ подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю прикрепляется исполнителем в день подписания в СЭД «Электронное правительство области».

6.18. Отдел по работе с обращениями 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.

6.19. 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.

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

6.21. Информации по запросам и письма о результатах рассмотрения обращений в федеральные органы власти, территориальные органы федеральных органов власти направляются через отдел по работе с обращениями.

Документы на бумажном носителе с отметкой о проверке принимаются отделом по работе с обращениями ежедневно до 12 часов. Документы, переданные после 12 часов, передаются отделом по работе с обращениями для отправки через отдел делопроизводства управления делами Администрации Губернатора области на следующий рабочий день после их поступления.

6.22. Письма в федеральные органы власти, территориальные органы

федеральных органов власти подписывают Губернатор области, члены Правительства области, руководитель Администрации Губернатора 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, члены Правительства области, руководитель Администрации Губернатора области.

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

6.23. 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.

6.24. После завершения рассмотрения письменного обращения отдел по работе с обращениями вносит краткое содержание ответа и результат рассмотрения в СЭД «Электронное правительство области».

6.25. 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.

6.26. Контроль за своевременностью и правильностью оформления дел заявителей, а также закрытием задач по рассмотренным обращениям в СЭД «Электронное правительство области» осуществляет начальник отдела по работе с обращениями.

VII. Постановка обращений на контроль

7.1. В случае поступления обращений из федеральных органов власти, территориальных органов федеральных органов власти с указанием обязательных сроков рассмотрения и представления информации сотрудник отдела по работе с обращениями присваивает таким обращениям статус контрольных, делает соответствующую отметку на обращении и сопроводительном письме, в СЭД «Электронное правительство области» выбирает признак «Поставлено на контроль» и создает контрольные точки для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения обращения.

7.2. Обращение также может быть поставлено на контроль Губернатором области или руководителем.

В этом случае в СЭД «Электронное правительство области» выбирается признак «Поставлено на внутренний контроль».

7.3. В случае постановки обращения на контроль в резолюции должно содержаться требование информировать соответствующее должностное лицо о рассмотрении обращения.

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

7.5. Электронный образ информации о рассмотрении обращения с просьбой о списании в дело, подписанной уполномоченным лицом и зарегистрированной в установленном порядке, с визой руководителя, поставившего обращение на контроль, прикрепляется в СЭД «Электронное правительство области».

VIII. Продление срока рассмотрения обращения

8.1. 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.

8.2. Срок рассмотрения обращения, не поставленного на контроль, продлевается руководителем структурного подразделения, ответственного за подготовку ответа заявителю.

8.3. 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.

8.4. Информация о продлении срока рассмотрения обращения с резолюцией руководителя и уведомление заявителю прикрепляются исполнителем в СЭД «Электронное правительство области».

8.5. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, территориальным органом федерального органа власти, то исполнитель обязан уведомить о продлении срока рассмотрения соответствующий орган путем направления письма.

8.6. Продление срока рассмотрения запроса по обращению не допускается.

8.7. 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.

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

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.

IX. Организация и проведение личного приема граждан

9.1. Члены Правительства области (далее – Руководители) на основании утвержденного Губернатором области графика в установленные дни и часы проводят личный прием граждан не реже двух раз в месяц.

9.2. Отдел по работе с обращениями готовит проект графика личного приема граждан Руководителями на полугодие и представляет его на утверждение Губернатору области.

Утвержденный график личного приема граждан Руководителями 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.

9.3. Запись на личный прием к Губернатору Белгородской области осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организаций по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой

о записи на личный прием по конкретному вопросу и при наличии:

- заключения Администрации Губернатора Белгородской области о необходимости личного приема;
- ответа на обращение, которое гражданин подал на личном приеме у первого заместителя, заместителя Губернатора области.

9.4. Дни и время проведения личного приема Губернатором области устанавливаются по согласованию с Губернатором области.

9.5. Запись на личный прием к Руководителям в соответствии с утвержденным графиком осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организаций с учетом содержания обращения гражданина и компетенции Руководителя по решению поставленных вопросов.

9.6. Запись на личный прием начинается не ранее пяти рабочих дней до утвержденной в графике даты приема.

Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема.

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

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

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции Руководителя, с просьбой о записи на личный прием к которому обратился заявитель. В этом случае сотрудник отдела по работе с обращениями 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.

9.9. При подготовке к личному приему оформляются карточки личного приема граждан 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 граждан прикрепляются копии ранее направленных ответов заявителю.

9.10. 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.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9.11. Руководитель вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

9.12. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников органов исполнительной власти, других граждан, принимается Руководителем, осуществляющим прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

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

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

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

9.16. 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.

9.17. 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.

9.18. 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 VII Методических рекомендаций.

9.19. Сотрудники отдела по работе с обращениями регистрируют карточки личного приема граждан и письменные обращения в СЭД «Электронное правительство области» 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 СЭД «Электронное правительство».

9.20. Должностными лицами органов исполнительной власти области проводятся личные приемы граждан согласно графику, который утверждается руководителем соответствующего органа и размещается на официальном сайте в сети Интернет, а также на информационных стендах в доступном для граждан месте.

Х. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

10.1. Справочную информацию по рассмотрению обращений граждан предоставляет отдел по работе с обращениями.

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.

10.2. При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения оно не рассматривается и с приложением указанного заявления остается в отделе по работе с обращениями для формирования дела.

XI. Заключительные положения

11.1. Ответственность за качество содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан и в вышестоящие органы, их соответствие поставленным

вопросам несут исполнитель и руководитель, подготовившие ответ.

11.2. Контроль за качеством содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан, переданные для рассмотрения в органы исполнительной власти, государственные органы области, организации и учреждения, их соответствием поставленным вопросам, соблюдением сроков направления ответов и информации осуществляют руководители соответствующих органов исполнительной власти, государственных органов области.

11.3. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями граждан обеспечивают руководители структурных подразделений, ответственных за выполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан, сотрудники отдела по работе с обращениями.

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

11.4. Ответственность за своевременность представления обращений на рассмотрение руководителю, завершение исполненных обращений в СЭД «Электронное правительство области» несут сотрудники отдела по работе с обращениями.

11.5. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан осуществляется контрольным управлением Администрации Губернатора области на основании данных в СЭД «Электронное правительство области».

11.6. Проведение проверок исполнения требований Методических рекомендаций осуществляет контрольное управление Администрации Губернатора области. Информация по результатам проверок направляется руководителю соответствующего органа исполнительной власти, государственного органа области, местного самоуправления.

11.7. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Методических рекомендаций руководители и сотрудники органов исполнительной власти, государственных органов области несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Должностные лица органов исполнительной власти, государственных органов области несут персональную ответственность за качество и своевременность принятия решений по рассмотрению обращений и направлению ответов (уведомлений) заявителям.

Сотрудники органов исполнительной власти, государственных органов области (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
и организаций 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 и организаций в органах
исполнительной власти, государственных органах
Белгородской области

Карточка личного приема граждан

Прием проводит _____ по адресу: _____
(наименование должности, Ф.И.О.) (дата, время)

№ 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: