



АДМИНИСТРАЦИЯ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.03.2015 № 111
г. ПСКОВ

О рассмотрении обращений граждан
в Администрации области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом области от 19 февраля 2002 г. № 174-ОЗ «О системе органов исполнительной власти Псковской области» Администрация области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о рассмотрении обращений граждан в Администрации области.

2. Признать утратившими силу:

постановление Администрации области от 03 декабря 2010 г. № 480 «Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Администрации Псковской области»;

постановление Администрации области от 28 апреля 2012 г. № 212 «О внесении изменений в постановление Администрации области от 03 декабря 2010 г. № 480».

3. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора области - Руководителя Аппарата Администрации области Живоронова М.К.

Губернатор области



А.А.Турчак

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации области
от 11.03. 2015 № 111

ПОЛОЖЕНИЕ
о рассмотрении обращений граждан в Администрации области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение регулирует вопросы организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), поступивших в Администрацию области в письменной форме или в форме электронного документа, а также вопросы подготовки и проведения в Администрации области личных приемов граждан Губернатором области и уполномоченными им должностными лицами, организации рассмотрения устных обращений граждан.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), который распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. В процессе рассмотрения обращений граждан участвуют:

1) Губернатор области (далее также - руководитель первого уровня);

2) первый заместитель Губернатора области, заместитель Губернатора области - Руководитель Аппарата Администрации области, заместитель Губернатора области - начальник Государственного финансового управления Псковской области, заместители Губернатора области (далее также - руководители второго уровня);

3) первый заместитель Руководителя Аппарата Администрации области - председатель Государственно-правового комитета Администрации области, заместители руководителя Аппарата Администрации области, руководители подразделений Аппарата Администрации области и органов исполнительной власти области, государственных учреждений и иных организаций области, осуществляющих публично значимые функции (далее также - руководители третьего уровня);

4) работники подразделений Аппарата Администрации области, органов исполнительной власти области, государственных учреждений и иных организаций области, осуществляющих публично значимые функции (далее также - исполнители).

4. Организацию рассмотрения обращений граждан в Администрации области осуществляют руководители первого и второго уровня.

5. Все действия, связанные с регистрацией и рассмотрением обращений граждан, а также контролем за сроками рассмотрения обращений граждан, осуществляются с использованием государственной информационной системы «Система электронного документооборота Администрации Псковской области» (далее - СЭД АПО) и фиксируются в СЭД АПО в режиме реального времени.

6. Руководители первого, второго и третьего уровня при согласовании и подписании в СЭД АПО ответов, сообщений и уведомлений гражданам, а также запросов о представлении документов и материалов и иных писем в рамках рассмотрения обращений граждан используют личные электронные подписи.

7. Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ, кроме того, для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

а) коллективное обращение - совместное обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям к письменным обращениям, установленным Федеральным законом

№ 59-ФЗ;

б) шифры вопросов - четырехзначные цифровые коды, присвоенные вопросам, содержащимся в обращениях граждан, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 22 марта 2013 г. № 44 (далее – тематический классификатор обращений граждан).

II. Поступление обращений граждан в Администрацию области, регистрация письменных обращений и направление их на рассмотрение

8. Граждане обращаются в Администрацию области:

1) в письменной форме посредством:

а) направления почтового отправления по почтовому адресу Администрации области: ул. Некрасова, д. 23, г. Псков, 180000;

б) использования почтового ящика, установленного по адресу размещения отдела по работе с обращениями граждан Управления документационного обеспечения Администрации области (далее - приемная граждан). Адрес размещения приемной граждан указывается в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») в разделе «Приемная» государственной информационной системы «Портал государственных органов Псковской области» по адресу: pskov.ru (далее - адрес размещения приемной граждан);

в) непосредственной передачи обращения в приемную граждан. Прием непосредственно от граждан обращений осуществляется сотрудниками приемной граждан по адресу размещения приемной граждан в рабочие дни по вторникам и четвергам с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00;

2) в форме электронного документа посредством направления обращения по сети «Интернет» в Интернет-приемную Администрации области в разделе «Приемная» государственной информационной системы «Портал государственных органов Псковской области» по адресу: pskov.ru (далее - Интернет-приемная);

3) в устной форме в ходе личных приемов граждан, проводимых в Администрации области Губернатором области, иными должностными

лицами Администрации области и руководителями органов исполнительной власти области в соответствии с разделом IV настоящего Положения.

9. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие в Администрацию области способами, указанными в пункте 8 настоящего Положения, либо переадресованные в Администрацию области государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами (далее - письменные обращения), подлежат прочтению и обязательной регистрации сотрудниками приемной граждан в течение трех дней с момента их поступления в Администрацию области.

10. Регистрация письменных обращений осуществляется с использованием СЭД АПО путем создания электронной карточки, в которой указываются шифры вопросов, содержащихся в обращениях граждан, с вложением электронного образа текста обращения (далее - электронная карточка).

Вложение электронного образа текста обращения не осуществляется в случаях, когда обращение содержит брошюрованные вложения или вложения формата А3 (далее - обращения, содержащие не подлежащие сканированию вложения).

11. Поступившее письменное обращение, написанное на иностранном языке, подлежит переводу на государственный язык Российской Федерации по поручению заместителя Губернатора области - Руководителя Аппарата Администрации области. Организация такого перевода осуществляется сотрудниками приемной граждан, по результатам перевода обращение подлежит регистрации и направляется на рассмотрение в соответствии с настоящим Положением.

12. По результатам прочтения письменных обращений сотрудники приемной граждан разделяют их на:

1) обращения, подлежащие рассмотрению в Администрации области;

2) обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

3) обращения, подлежащие переадресации в соответствии с частями 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ;

4) обращения, не подлежащие рассмотрению в соответствии с частями 1 или 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

13. Обращение, подлежащее рассмотрению в Администрации области, посредством использования СЭД АПО направляется сотрудниками приемной граждан в течение одного рабочего дня, следующего за днем его регистрации, руководителям первого или второго уровня для организации их рассмотрения, а обращение, содержащее не подлежащие сканированию вложения, - на бумажном носителе с сопроводительным письмом (далее - направление обращения гражданина на рассмотрение на бумажном носителе).

Оригиналы обращений, подлежащих рассмотрению в Администрации области, хранятся на бумажных носителях в приемной граждан в течение двух лет до передачи их в архив Администрации области.

14. Обращение, для которого предусмотрен отдельный порядок рассмотрения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, направляется сотрудниками приемной граждан в течение одного рабочего дня, следующего за днем его регистрации, с предложением принять решение о прекращении переписки по данному вопросу руководителям первого или второго уровня для организации рассмотрения новых доводов и обстоятельств, изложенных в обращении. К данному обращению приобщается информация, подтверждающая, что указанное письменное обращение и ранее направленные обращения направлялись в Администрацию области или одному и тому же должностному лицу Администрации области, с указанием даты и регистрационных номеров ранее направленных обращений.

15. Обращение, подлежащее переадресации в соответствии с частями 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, направляется сотрудниками приемной граждан в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом и одновременным уведомлением

направившего обращение гражданина о переадресации его обращения.

Образцы текстов сопроводительного письма о переадресации обращения и уведомления гражданина о переадресации его обращения приведены в приложении к настоящему Положению.

16. В отношении обращений, не подлежащих рассмотрению в соответствии с частями 1 или 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, сотрудники приемной граждан:

1) в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина и адрес, по которому должен быть направлен ответ, - помещают обращение в дело, а если в таком обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в срок не позднее семи дней со дня регистрации письменного обращения - направляют его в государственный орган в соответствии с компетенцией;

2) если фамилия и почтовый адрес гражданина, направившего письменное обращение, поддается прочтению - в течение семи дней со дня регистрации такого обращения сообщают гражданину о том, что его обращение не поддается прочтению в соответствии с образцом текста такого сообщения, приведенным в приложении к настоящему Положению;

Оригиналы обращений, не подлежащих рассмотрению в соответствии с частями 1 или 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, хранятся на бумажных носителях в приемной граждан в течение двух лет до передачи их в архив Администрации области.

III. Организация рассмотрения и рассмотрение письменных обращений, подлежащих рассмотрению в Администрации области

17. В срок, не превышающий двух рабочих дней со дня получения письменного обращения, руководитель первого или второго уровня дает поручение о рассмотрении письменного обращения руководителям третьего уровня в соответствии с их сферой деятельности и поставленными в обращении гражданина вопросами, которое оформляется в виде резолюции в СЭД АПО либо в сопроводительном

письме при направлении обращения гражданина на рассмотрение на бумажном носителе (далее - резолюция руководителя), при этом руководитель третьего уровня, поименованный в резолюции первым, является ответственным лицом, остальные - соисполнителями.

18. Контроль за исполнением в срок резолюций, данных руководителями первого, второго и третьего уровня в ходе рассмотрения обращений граждан, осуществляет секретариат ответственного лица либо работник, в должностные обязанности которого входит регистрация входящей и исходящей корреспонденции, подразделения Аппарата Администрации области или органа исполнительной власти области, руководитель которого определен ответственным лицом.

19. Все обращения, подлежащие рассмотрению в Администрации области, ставятся в приемной граждан на контроль либо особый контроль, о чем делается отметка в электронной карточке и в сопроводительном письме при направлении обращения гражданина на рассмотрение на бумажном носителе.

На особый контроль ставятся обращения, поступившие в Администрацию области из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, приемной Президента Российской Федерации в Псковской области, Аппарата Правительства Российской Федерации, от председателей обеих палат Федерального Собрания Российской Федерации и поставленные этими органами на контроль (далее - контрольные обращения).

В отношении контрольных обращений ответственное лицо не вправе принимать решение о переадресации обращения в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

20. Соисполнители обязаны рассмотреть письменное обращение исходя из сферы деятельности в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Положения, а также в срок не позднее пятнадцати дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, направить ответственному лицу с использованием СЭД АПО или представить на бумажном носителе информацию по результатам рассмотрения письменного

обращения либо информацию о необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения с обоснованием принятия данного решения и планируемой даты завершения рассмотрения письменного обращения.

21. Ответственное лицо организует и осуществляет рассмотрение письменного обращения в соответствии с резолюцией руководителя.

В срок не позднее двух рабочих дней со дня поступления письменного обращения ответственное лицо определяет ответственного исполнителя или ответственного исполнителя и исполнителей.

22. При рассмотрении письменного обращения осуществляется анализ содержания предложения, заявления, жалобы, принимаются меры по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению поставленных вопросов, осуществляется подготовка ответа гражданину.

В ходе рассмотрения письменного обращения ответственное лицо и (или) соисполнитель (соисполнители) вправе пригласить гражданина для личной беседы, а также вправе внести руководителю первого или второго уровня предложения об организации проверки содержащихся в обращении сведений, в том числе с выездом на место, о принятии мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

23. Ответственный исполнитель и исполнители анализируют содержание письменного обращения, выявляют письменные обращения, для которых статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок их рассмотрения, представляют ответственному лицу предложения о принятии по письменному обращению решений, указанных в пункте 25 настоящего Положения, и выполняют иные действия, предусмотренные настоящим Положением.

24. Ответственный исполнитель подготавливает проекты ответов, сообщений и уведомлений гражданам, а также сопроводительных писем и запросов о представлении документов и материалов в иные государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам.

Образцы текстов сопроводительного письма о переадресации обращения, а также сообщений и уведомлений гражданам в рамках рассмотрения поступивших в Администрацию области обращений

граждан приведены в приложении к настоящему Положению.

25. При выявлении письменных обращений, для которых статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок их рассмотрения, ответственный исполнитель выполняет следующие действия:

1) в случае если в письменном обращении обжалуется судебное решение - в срок не позднее двух дней до истечения семи дней со дня регистрации письменного обращения подготавливает, представляет ответственному лицу для согласования и направляет на подписание руководителю первого или второго уровня проект письма о возврате гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

2) в случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, - в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, подготавливает, представляет ответственному лицу на согласование и направляет на подписание руководителю первого или второго уровня проект сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления гражданином правом на обращение;

3) в случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, подготавливает, представляет ответственному лицу на согласование и направляет на подписание руководителю первого или второго уровня проект уведомления гражданина о прекращении переписки с гражданином. К проекту данного уведомления ответственный исполнитель прикладывает информацию, подтверждающую, что указанное письменное обращение и ранее направленные обращения

направлялись в Администрацию области или одному и тому же должностному лицу Администрации области, с указанием даты и регистрационных номеров ранее направленных обращений;

4) при поступлении письменного обращения, ответ на которое не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, - в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, подготавливает, представляет ответственному лицу на согласование и направляет на подписание руководителю первого или второго уровня проект сообщения гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну.

26. В ходе рассмотрения письменного обращения по существу поставленных в обращении вопросов ответственным лицом принимается одно из следующих решений:

1) переадресовать обращение в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, за исключением контрольных обращений;

2) рассмотреть обращение с направлением запроса о представлении документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам (далее - запрос);

3) рассмотреть обращение без направления запроса.

27. Обращение, подлежащее переадресации в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, направляется ответственным лицом в срок не позднее семи дней со дня его регистрации в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в письменном обращении вопросов, с сопроводительным письмом о переадресации обращения, подписанным руководителем первого, второго или третьего уровня, и с одновременным уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения.

Если в сопроводительное письмо о переадресации письменного обращения в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ на основании резолюции руководителя или по решению ответственного лица включается запрос о представлении результатов рассмотрения письменного обращения, то в этом случае ответственный исполнитель сохраняет копию обращения и осуществляет контроль за получением ответа на данный запрос.

28. Если в ходе рассмотрения письменного обращения ответственным лицом принято решение о направлении запроса, такой запрос подписывается руководителем первого, второго или третьего уровня и направляется в письменной или электронной форме. В запросе в обязательном порядке указывается в качестве основания запроса - рассмотрение обращения гражданина.

Запросы могут направляться соисполнителями в случае выявления такой необходимости в ходе рассмотрения письменного обращения, в том числе по предложению ответственного лица.

29. Представленные документы и материалы по запросу, подписанному руководителем подразделения Аппарата Администрации области, регистрируются в течение трех дней с даты их поступления в Администрацию области в приемной граждан с использованием СЭД АПО.

Представленные документы и материалы по запросу, подписанному руководителем органа исполнительной власти области, регистрируются в течение трех дней с даты их поступления в данный орган работником, в должностные обязанности которого входит регистрация входящей и исходящей корреспонденции в данном органе. Регистрация осуществляется с использованием СЭД АПО и формированием связей с электронной карточкой рассматриваемого обращения.

30. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее чем за десять дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, подготавливает, представляет ответственному лицу для согласования и направляет на подписание руководителю первого или второго уровня проект письма с

предложением о продлении срока рассмотрения письменного обращения с указанием оснований принятия данного решения и планируемой даты завершения рассмотрения письменного обращения, а также проект уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

31. В тексте уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения указывается количество дней, на которые продлен срок рассмотрения обращения, или планируемая дата рассмотрения обращения, а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных в таком обращении вопросов, сообщается о направлении запросов.

32. Подписанное руководителем первого или второго уровня уведомление гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения направляется в приемную граждан для его регистрации и направления гражданину.

33. По результатам рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает с ответственным лицом и направляет с использованием СЭД АПО в соответствии с резолюцией руководителя на подписание руководителю первого или второго уровня.

При подготовке проекта ответа гражданину ответственным исполнителем обобщается информация, содержащаяся в ответах на направленные запросы и ответах соисполнителей, представленных по результатам рассмотрения письменного обращения.

34. При рассмотрении проекта ответа гражданину руководителем первого или второго уровня осуществляется анализ его содержания и оценка своевременности, объективности, всесторонности проработки ответственным лицом поставленных в письменном обращении вопросов.

По результатам рассмотрения проекта ответа гражданину руководителем первого или второго уровня принимается решения о подписании проекта ответа гражданину либо о возврате его на доработку.

35. Проект ответа гражданину для доработки возвращается

посредством СЭД АПО ответственному лицу в соответствии с поручениями руководителя первого или второго уровня.

36. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения письменного обращения, проект ответа которого возвращен на доработку, ответственный исполнитель в течение двух дней со дня получения такого проекта ответа подготавливает, представляет ответственному лицу для подписания и направляет на рассмотрение руководителю первого или второго уровня письменное предложение о продлении срока рассмотрения письменного обращения с указанием оснований принятия данного решения и планируемой даты завершения рассмотрения письменного обращения, а также направляет для согласования и (или) подписания руководителю первого или второго уровня проект промежуточного ответа гражданину или проект уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

37. В течение одного рабочего дня со дня подписания ответ, письмо, сообщение или уведомление гражданину (далее - подписанный документ) регистрируется сотрудниками приемной граждан в СЭД АПО путем создания электронной карточки с вложением электронного образа текста подписанного документа, с отметкой даты снятия контрольного обращения с контроля и указанием результата рассмотрения поставленных в обращении вопросов («поддержано», «разъяснено» или «не поддержано»), а также:

1) в случае направления подписанного документа гражданину в письменной форме по почтовому адресу, указанному им для направления ответа, оригинал подписанного документа передается в отдел служебной корреспонденции Управления документационного обеспечения Администрации области для отправки гражданину;

2) в случае направления подписанного документа гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному им для направления ответа, подписанный документ направляется с использованием СЭД АПО ответственному лицу. При этом оригинал такого подписанного документа хранится в приемной граждан. Ответственное лицо в срок не позднее одного рабочего дня со дня получения подписанного документа размещает ответ в Интернет-

приемной, если ответ не содержит персональных данных и сведений, касающихся частной жизни гражданина, и (или) направляет ответ на адрес электронной почты гражданина, а также представляет подтверждение отправки ответа (скриншот) в приемную граждан.

38. Обращение считается исполненным и подлежит помещению в дело с использованием СЭД АПО после направления подписанного и зарегистрированного ответа гражданину.

39. Обращения, принятые на рассмотрение в Администрацию области, на которые не даны ответы, считаются не рассмотренными.

40. Обращения, в ходе рассмотрения которых гражданам направлены промежуточные ответы и (или) уведомления о продлении сроков их рассмотрения, но не даны окончательные ответы, считаются неисполненными и помещению в дело не подлежат.

41. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, принятых на рассмотрение в Администрацию области, осуществляет приемная граждан.

Сотрудники приемной граждан еженедельно направляют в подразделения Аппарата Администрации области, органы исполнительной власти области напоминания (контрольные письма) об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, а также об обращениях, срок рассмотрения которых истек.

42. Формирование дел по обращениям граждан, их текущее и временное хранение и последующее уничтожение осуществляется приемной граждан в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации области, и номенклатурой дел.

43. В случае если от гражданина поступила информация о неполучении им ответа на его письменное обращение, сотрудники приемной граждан направляют ему копию ответа в течение трех рабочих дней со дня получения такой информации.

44. В случае если гражданин после направления обращения представляет дополнительные документы и материалы, они приобщаются к обращению и учитываются при его рассмотрении.

При поступлении просьбы от гражданина о возврате дополнительно представленных им документов и материалов, они возвращаются ему в течение пяти рабочих дней со дня получения данной просьбы. Копии

указанных документов и материалов приобщаются к сформированному делу по обращению гражданина.

IV. Организация, подготовка и проведение личных приемов граждан в Администрации области Губернатором области и уполномоченными им должностными лицами

45. Губернатор области проводит личный прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в Псковской области, а также в местных администрациях муниципальных образований области в ходе рабочих поездок Губернатора области (далее - личный прием Губернатора области).

Личный прием Губернатора области проводится в соответствии с графиком проведения такого приема по предварительной записи, которая осуществляется сотрудниками приемной граждан в соответствии с пунктом 47 настоящего раздела.

График личного приема Губернатора области с указанием места приема, установленных дней и часов проведения личного приема Губернатора области размещается в сети «Интернет» в подразделе «Приемная Президента» раздела «Приемная» государственной информационной системы «Портал государственных органов Псковской области» по адресу: pskov.ru.

46. Проведение личных приемов граждан уполномоченными Губернатором области лицами из числа руководителей второго и третьего уровня (далее - личный прием руководителями второго и третьего уровня) осуществляется в соответствии с утвержденным Губернатором области графиком личного приема граждан в Администрации области на предстоящий месяц (далее - график личного приема граждан в Администрации области), который формируется сотрудниками приемной граждан в срок до 25 числа текущего месяца и направляется в установленном порядке Губернатору области для утверждения.

Утвержденный Губернатором области график личного приема граждан в Администрации области не позднее первого числа месяца размещается в сети «Интернет» в подразделе «Личный прием граждан»

раздела «Приемная» государственной информационной системы «Портал государственных органов Псковской области» по адресу: pskov.ru.

Личные приемы руководителей второго и третьего уровня проводятся по адресу размещения приемной граждан в соответствии с датами и временем, указанными в графике проведения таких приемов по предварительной записи граждан, которая осуществляется сотрудниками приемной граждан в соответствии с пунктом 47 настоящего раздела.

47. Предварительная запись граждан на личный прием Губернатора области или личные приемы руководителей второго и третьего уровня (далее - личный прием) осуществляется на основе письменного обращения гражданина о записи его на личный прием, поступившего в Администрацию области в письменной форме либо в форме электронного документа способами, указанными в подпунктах 1 и 2 пункта 8 настоящего Положения (далее - обращение о записи на личный прием).

Гражданин в обращении о записи на личный прием в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, номер телефона, а также содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема, с приложением документов и материалов, упомянутых в таком обращении, либо их копий.

48. Сотрудники приемной граждан регистрируют обращения о записи на личный прием посредством СЭД АПО в течение трех дней со дня их поступления в Администрацию области.

49. По результатам анализа обращения о записи на личный прием сотрудниками приемной граждан принимается одно из следующих решений, которое направляется гражданину в письменной форме в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения:

1) о записи гражданина на личный прием Губернатора области либо личный прием руководителя второго уровня, в сферу ведения которого в соответствии с распоряжением Администрации области от 25 августа 2010 г. № 217-р «Об определении сфер ведения Губернатора области и его заместителей» входит решение вопроса, указанного в обращении о записи на личный прием, либо личный прием руководителя третьего уровня в соответствии со сферой его

деятельности, при этом в направляемом гражданину решении указывается место, дата и время проведения личного приема;

2) об отказе в записи гражданина на личный прием в случае, если:

а) указанный в обращении о записи на личный прием вопрос не входит в компетенцию Администрации области и органов исполнительной власти области, при этом в направляемом гражданину решении разъясняется, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) гражданин обжалует судебное решение, при этом в направляемом гражданину решении разъясняется порядок обжалования данного судебного решения.

50. В целях подготовки к личному приему сотрудники приемной граждан по обращениям о записи на личный прием, в отношении которых принято решение о записи гражданина на личный прием, формируют список граждан, оформляют карточки личного приема граждан на бумажном носителе с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса, номера телефона, краткого содержания вопроса (далее - карточка личного приема).

При наличии ранее поступавших в Администрацию области обращений по вопросам, указанным в обращении о записи на личный прием, включая обращения в письменной форме, в форме электронного документа либо обращения в устной форме, сотрудники приемной граждан прикрепляют к карточке личного приема копии ранее направленных ему ответов.

51. При подготовке к личному приему Губернатора области сотрудниками приемной граждан обеспечивается предварительная проработка вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в государственных органах, органах местного самоуправления в соответствии с компетенцией, включая обобщение полученной информации от государственных органов и органов местного самоуправления и подготовку проектов решений по поставленным к разрешению вопросам.

52. Подготовленная в соответствии с пунктом 51 настоящего Порядка информация к очередному личному приему Губернатора области за пять рабочих дней до дня приема направляется заместителю

Губернатора области - Руководителю Аппарата Администрации области для рассмотрения.

По результатам рассмотрения заместителем Губернатора области - Руководителем Аппарата Администрации области указанная информация не позднее чем за два рабочих дня до дня приема направляется руководителю Секретариата Губернатора области для информирования Губернатора области и начальнику Контрольного управления Администрации области.

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

54. Личный прием проводится при предъявлении записанным на личный прием гражданином документа, удостоверяющего личность.

55. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема в случае, если:

1) у гражданина отсутствуют документ, удостоверяющий его личность;

2) гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

56. Нарушения гражданами общественного порядка в ходе личного приема пресекаются сотрудниками полиции в соответствии с правами, предусмотренными статьей 13 Федерального закона от 07 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции».

57. Осуществляющий личный прием Губернатор области, руководитель второго либо третьего уровня (далее также - должностное лицо, осуществляющее личный прием) вправе привлекать для участия в проведении личного приема должностных лиц органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления муниципальных образований области исходя из их сферы деятельности.

58. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушав гражданина, рассмотрев и проанализировав представленные гражданином документы и материалы, принимает в ходе личного приема одно из следующих решений:

1) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных

гражданином в устном обращении, путем запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения устного обращения, в иные государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, в этом случае письменный ответ по существу поставленного в устном обращении вопроса направляется гражданину в сроки, предусмотренные статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ;

2) рекомендовать записать гражданина на личный прием к руководителю первого, второго либо третьего уровня в соответствии со сферой их деятельности;

3) дать с согласия гражданина устный ответ на устное обращение гражданина в случае, если изложенные в таком обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом в карточке личного приема гражданина сотрудником приемной граждан делается отметка «разъяснено на приеме»;

4) отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении устного обращения, если гражданину неоднократно (два и более раз) давались ответы по существу поставленных в его обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

5) дать гражданину в день проведения его личного приема разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации области.

59. Гражданин вправе изложить свое мнение о результате рассмотрения устного обращения в карточке личного приема.

В ходе личного приема гражданин может подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

60. Сотрудники приемной граждан не позднее трех рабочих дней по окончании личного приема вносят в карточку личного приема поручения и (или) рекомендации должностного лица, осуществляющего личный прием, и направляют такому должностному лицу на подписание с использованием СЭД АПО.

Подписанные карточки личного приема регистрируются сотрудниками приемной граждан с использованием СЭД АПО, как

правило, в день подписания, но не позднее двух рабочих дней с момента подписания.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в приемной граждан в течение двух лет до передачи их в архив Администрации области.

61. Карточки личного приема Губернатора области до подписания Губернатором области согласовываются с заместителем Губернатора области - Руководителем Аппарата Администрации области и начальником Контрольного управления Администрации области.

62. Зарегистрированные карточки личного приема с резолюцией «разъяснено на приеме» списываются в дело сотрудниками приемной граждан.

Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для исполнения, направляются сотрудниками приемной граждан в течение одного рабочего дня, следующего за днем регистрации карточки личного приема, должностному лицу, осуществившему личный прием, для организации исполнения поручений посредством СЭД АПО.

Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие рекомендации для государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований области и их должностным лицам, направляются сотрудниками приемной граждан на бумажных носителях в течение семи дней со дня регистрации карточки личного приема в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований области.

V. Реализация прав граждан при рассмотрении направленных ими обращений

63. Гражданин вправе запросить информацию о ходе рассмотрения его обращения в Администрации области по бесплатному многоканальному телефонному номеру Центра телефонного обслуживания Псковской области: 8-800-100-60-11.

64. Оператором Центра телефонного обслуживания Псковской области производится переадресация звонка гражданина сотруднику приемной граждан для сообщения гражданину следующей справочной

информации:

1) о дате регистрации обращения и направления его на рассмотрение;

2) о дате перенаправления обращения на рассмотрение в иной государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, организацию в соответствии с их компетенцией по рассмотрению поставленных вопросов;

3) о дате направления запросов в иные государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения, организации о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, и дате получения ответов на такие запросы;

4) о продлении срока рассмотрения обращения;

5) о результатах рассмотрения обращения.

65. Справочная информация о ходе рассмотрения обращения в Администрации области гражданину не сообщается в случае, если гражданин:

1) не сообщает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) не сообщает номер телефона, по которому с ним можно связаться;

3) употребляет нецензурные либо оскорбительные выражения, высказывает угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

66. При поступлении от гражданина просьбы об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им обращения, ответственный исполнитель либо сотрудник приемной граждан после предъявления гражданином документа, удостоверяющего личность, обеспечивает ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

67. При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения его обращения такое заявление передается в приемную

граждан и сотрудники приемной граждан доводят информацию о прекращении рассмотрения данного обращения до ответственного лица посредством СЭД АПО.

68. При рассмотрении обращений граждан соблюдаются гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением, предусмотренные статьей 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

VI. Информационно-аналитическая работа о рассмотрении обращений граждан в Администрации области

69. Учет, обобщение, систематизация и анализ поступивших в Администрацию области обращений граждан и результатов их рассмотрения, подготовка информационных и аналитических материалов в рамках рассмотрения обращений граждан осуществляется сотрудниками приемной граждан в целях совершенствования работы с обращениями граждан.

70. Информация о ходе рассмотрения в Администрации области обращений граждан, содержащая сведения о нарушениях срока рассмотрения обращений граждан, представляется сотрудниками приемной граждан ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, заместителю Губернатора области - Руководителю Аппарата Администрации области.

71. Информация о поступивших в Администрацию области обращениях граждан с указанием тематики обращений в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, сведений о количестве проведенных личных приемов в Администрации области Губернатором области, иными должностными лицами Администрации области, руководителями органов исполнительной власти области и о количестве принятых на них граждан представляются сотрудниками приемной граждан ежеквартально не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заместителю Губернатора области - Руководителю Аппарата Администрации области.

72. Аналитическая информация о рассмотрении обращений граждан в Администрации области ежеквартально размещается Управлением документационного обеспечения Администрации области в сети

«Интернет» в разделе «Приемная» государственной информационной системы «Портал государственных органов Псковской области» по адресу: pskov.ru.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

73. Контроль за качеством содержания ответов, сообщений и уведомлений гражданам, объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поставленных в письменных обращениях вопросов, исполнением поручений, данных в ходе рассмотрения обращений граждан, осуществляется ответственным лицом.

74. Контроль за исполнением поручений и (или) рекомендаций Губернатора области по результатам личного приема граждан осуществляет Контрольное управление Администрации области.

75. Организацию контроля за исполнением поручений и (или) рекомендаций по результатам личного приема уполномоченным Губернатором области должностным лицом осуществляет должностное лицо, непосредственно проводившее личный прием.

76. Проведение проверок исполнения требований Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Положения осуществляется Контрольным управлением Администрации области совместно с Управлением документационного обеспечения Администрации области по поручению заместителя Губернатора области - Руководителя Аппарата Администрации области.

77. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Положения должностные лица Администрации области и руководители органов исполнительной власти области несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Положению о рассмотрении обращений
граждан в Администрации области

ОБРАЗЦЫ ТЕКСТОВ

**сопроводительного письма о переадресации обращения, а также
сообщений и уведомлений гражданам в рамках рассмотрения
поступивших в Администрацию области обращений граждан**

1. Образец текста сопроводительного письма о переадресации обращения

Руководствуясь частью 3 (частью 4) статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляется Вам на рассмотрение обращение (указывается Ф.И.О. гражданина), поступившее (указывается наименование органа государственной власти или должности), в соответствии с компетенцией возглавляемого Вами (указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, учреждения, организации) по решению поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о переадресации Вам обращения гражданину направлено.

2. Образец текста уведомления гражданина о переадресации его
обращения

Ваше обращение (указывается дата обращения либо дата его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти области или должности), в соответствии с частью 3 (частью 4) статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение (указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации, учреждения) в соответствии с компетенцией по решению поставленного Вами вопроса.

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение направляется государственным органом, органом местного самоуправления, учреждением, организацией либо должностным лицом, осуществляющим его рассмотрение.

3. Образец текста уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения

В рамках рассмотрения Вашего обращения (указывается дата обращения либо дата его поступления) по вопросу (указывается вопрос), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти области или должности), на основании статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщаем 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 представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иные государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам.

4. Образец текста уведомления гражданина о прекращении переписки с ним

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

В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», учитывая отсутствие новых доводов и обстоятельств в поступившем от Вас обращении, сообщаем Вам о прекращении переписки по данному вопросу.

5. Образец текста сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение

В связи с тем, что Ваше обращение (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти области или должности), содержит (сообщается о наличии нецензурных, некорректных высказываний либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи), руководствуясь частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем Вам о недопустимости злоупотребления правом на обращение и оставляем Ваше обращение без ответов по существу поставленных вопросов.

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

Руководствуясь частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем, что Ваше обращение (указывается дата обращения или дата его поступления), поступившее (указывается наименование органа исполнительной власти области 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, учреждение, организацию в соответствии с их компетенцией.

7. Образец текста сообщения гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну

В рамках рассмотрения Вашего обращения (указывается дата обращения либо дата его поступления) по вопросу (указывается вопрос),

поступившего (указывается наименование органа исполнительной власти области или должности), руководствуясь частью 6 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем Вам о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну.
