



АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.03.2014 № 193

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области

В целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области,

Администрация Смоленской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области.

2. Признать утратившими силу:

- постановление Администрации Смоленской области от 21.03.2011 № 143 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Смоленской области»;

- постановление Администрации Смоленской области от 13.04.2011 № 213 «О признании утратившими силу пункта 3.4.5 подраздела 3.4 и абзацев седьмого и восьмого пункта 3.5.7 подраздела 3.5 раздела 3 Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Смоленской области»;

- постановление Администрации Смоленской области от 19.04.2012 № 287 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Смоленской области»;

- постановление Администрации Смоленской области от 19.11.2013 № 914 «О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Смоленской области».

3. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Губернатор
Смоленской области

А.В. Островский

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Администрации
Смоленской области
от 25.03.2014 № 193

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших на имя членов Администрации Смоленской области,
в адрес Администрации Смоленской области

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки приема, регистрации, организации рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации (далее – граждане), поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области (далее также - обращения) в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений граждан.

1.2. Работу с обращениями граждан, поступившими на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области, организует Управление по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области (далее - Управление).

1.3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте Администрации Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (адрес официального сайта Администрации Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.admin-smolensk.ru>);

- на информационных стендах.

2.2. Сведения об Управлении:

- местонахождение: площадь Ленина, дом 1, город Смоленск;

- почтовый адрес: пл. Ленина, д. 1, г. Смоленск, 214008;

- адрес электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: priemn@admin.smolensk.ru;

- контактные телефоны: 8 (4812) 38-61-28, 38-62-94, 38-63-38.

2.3. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения 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.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан Управления (далее также - специалисты отдела) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 10 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 10 до 16 часов, при личном обращении граждан или их представителей в приемную Администрации Смоленской области по обращениям граждан, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

2.5. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) специалисты отдела подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок представления.

Ответ на телефонный звонок следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста отдела, принявшего телефонный звонок.

2.6. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина другому специалисту отдела или должностному лицу либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Специалист отдела может предложить гражданину обратиться с вопросом письменно или назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Прием и первичная обработка обращений

3.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: пл. Ленина, д. 1, г. Смоленск, 214008;
- передано лично в приемную Администрации Смоленской области по обращениям граждан, расположенную по адресу: площадь Ленина, дом 1, город Смоленск;

- опущено в ящик для корреспонденции, адресованной Губернатору Смоленской области, расположенный в вестибюле главного входа в здание № 1 Администрации Смоленской области.

3.1.2. Обращение в форме электронного документа может быть направлено через официальный сайт Администрации Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет либо по адресу электронной почты Управления: priemn@admin.smolensk.ru.

3.1.3. Устное обращение может быть адресовано уполномоченным должностным лицам в ходе личного приема.

Устное обращение заносится в карточку личного приема и подлежит рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

3.1.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются специалистами отдела.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения специалист отдела, ответственный за регистрацию обращений (далее - специалист, ответственный за регистрацию), делает отметку с указанием даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

3.1.5. Специалист, ответственный за регистрацию:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;

- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);

- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации Смоленской области нет» с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях, приложениях. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе по работе с обращениями граждан Управления, второй приобщается к поступившему обращению.

3.1.6. По просьбе гражданина приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются ему (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на его счет. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.2. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.2.1. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел по работе с обращениями граждан Управления путем присвоения ему порядкового номера.

3.2.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (первичный ввод данных), в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - АСЭДО) осуществляет специалист, ответственный за регистрацию.

3.2.3. Специалист, ответственный за регистрацию:

- в электронной карточке АСЭДО указывает фамилию и инициалы гражданина либо наименование организации, адрес. Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направлению ответ. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Смоленской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в правом верхнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- проверяет письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу.

3.2.4. Если гражданин направил несколько письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, по разным вопросам, то на каждое обращение заводится отдельная электронная карточка в АСЭДО.

3.2.5. Дубликаты письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, повторные обращения указанной категории, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в электронной карточке АСЭДО делается пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

3.2.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, начальник отдела по работе с обращениями граждан Управления прочитывает письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном обращении вопросы и составляет к обращению аннотацию. Аннотация должна быть краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа.

3.2.7. После составления аннотации начальник отдела по работе с обращениями граждан Управления передает обращение с приложенной аннотацией специалисту, ответственному за регистрацию.

Специалист, ответственный за регистрацию:

- заполняет рубрикатор в АСЭДО, вводит аннотацию к письменному обращению или обращению, поступившему в форме электронного документа;
- проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений, который присваивается каждому из поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов.

3.2.8. Начальник Управления осуществляет контроль за оформлением обращения в АСЭДО.

3.3. Направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение

3.3.1. В течение одного дня со дня регистрации обращения отдел по работе с обращениями граждан Управления передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение

руководителю Аппарата Администрации Смоленской области – заместителю Губернатора Смоленской области (далее – руководитель Аппарата) или его заместителю.

3.3.2. В течение семи дней со дня регистрации обращения руководитель Аппарата или его заместитель дает поручение о его рассмотрении членам Администрации Смоленской области, органам исполнительной власти Смоленской области, иным государственным органам, органам местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении (независимо от того, на чье имя оно адресовано) и, исходя из содержания обращения, принимает решение о постановке указанного поручения на контроль или особый контроль.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения для рассмотрения по компетенции.

3.3.3. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать наименование государственного органа, органа исполнительной власти Смоленской области, органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, государственного или муниципального учреждения, организации, фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись (электронную подпись) (с расшифровкой) должностного лица, давшего поручение, и дату, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.3.4. В тексте поручения о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, может содержаться указание «Срочно», предусматривающее конкретный срок исполнения поручения, начиная со дня его подписания.

3.3.5. Руководитель Аппарата или его заместитель возвращает письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, с поручениями о рассмотрении в отдел по работе с обращениями граждан Управления для организации их направления на рассмотрение и уведомления гражданина о переадресации его обращения.

3.3.6. Специалист, ответственный за регистрацию:

- при принятии решения о постановке письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на контроль или особый контроль проставляет штамп «Контроль», «Особый контроль»;

- вносит в электронную карточку в АСЭДО наименование государственного органа, учреждения или организации, органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения, изготавливает копии данного обращения и приложений к нему;

- подготавливает сопроводительные письма, уведомления гражданам о переадресации их обращений для рассмотрения в соответствии с компетенцией;
- в необходимых случаях вносит поправки и дополнения в данные, ранее введенные в электронную карточку в АСЭДО;
- по информационным системам общего пользования передает содержание электронной карточки АСЭДО в соответствии с компетенцией;
- подписанные руководителем Аппарата или его заместителем сопроводительные письма с поручениями и приложенные к ним письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, передает ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в срок до 13 часов в канцелярию протокольного отдела Управления делами Аппарата Администрации Смоленской области (далее - канцелярия).

3.3.7. Специалисты канцелярии тщательно проверяют заполнение и оформление поступивших на отправку документов, конвертируют их и в тот же день отправляют почтовой связью адресату.

4. Контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

4.1. Текущий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляют члены Администрации Смоленской области в соответствии с их обязанностями, установленными областными правовыми актами, руководители органов исполнительной власти Смоленской области, их заместители, должностные лица иных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, руководители государственных и муниципальных учреждений, организаций, должностные лица, ответственные за рассмотрение письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений федерального и областного законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.2. Периодичность и формы осуществления такого контроля устанавливаются членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области, иных органов государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, их должностными лицами.

4.3. Контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области и (или) в адрес Администрации Смоленской области в письменной форме, в форме электронного документа, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан Управления.

4.4. Постановка поручений о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

4.5. Отдел по работе с обращениями граждан Управления осуществляет контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль.

4.6. Отдел по работе с обращениями граждан Управления осуществляет контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на особый контроль.

4.7. На контроль ставятся поручения о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан.

4.8. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступивших из федеральных органов власти, их территориальных подразделений.

4.9. По решению руководителя Аппарата или его заместителя на контроль ставятся и иные письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа.

4.10. На особый контроль ставятся поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос), а также поступившие из Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации.

4.11. На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения на имя Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области.

4.12. Срок рассмотрения таких обращений сокращается до 15 дней. Продление указанного срока производится руководителем Аппарата.

4.13. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан Управления путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, документов и материалов о результатах рассмотрения обращения.

4.14. Копии ответов об исполнении поручений по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль, особый контроль, подлежат представлению в отдел по работе с обращениями граждан Управления в течение 3 дней со дня исполнения.

4.15. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного

документа, специалисты отдела по работе с обращениями граждан Управления проверяют соблюдение сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, сроков предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроков предоставления копий ответов об исполнении поручений по рассмотрению обращений, поставленных на контроль, особый контроль.

4.16. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, специалисты отдела проверяют наличие необходимых реквизитов документа в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Смоленской области, утвержденной Указом Губернатора Смоленской области от 12.12.2006 № 11 (далее – Инструкция по делопроизводству), анализируют содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет:

- освещения всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа;
- раскрытия всех установленных обстоятельств;
- полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан;
- наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.17. Для оценки всесторонности рассмотрения письменного обращения, обращения, поступившего в виде электронного документа, могут быть привлечены иные органы исполнительной власти Смоленской области, должностные лица.

4.18. В случае если предоставленные документы и материалы о результатах рассмотрения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, не соответствуют пункту 4.16 настоящего раздела, руководителем Аппарата или его заместителем принимается решение о постановке такого обращения на дополнительный контроль с установлением срока устранения недостатков.

4.19. В случае неустранения недостатков в отведенный срок, а также в случае нарушения сроков рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, руководителем Аппарата или его заместителем принимается решение о направлении такого обращения, а также документов и материалов о результатах его рассмотрения в органы прокуратуры для проведения проверки.

5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

5.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

- несет персональную ответственность за его сохранность;

- при уходе в отпуск передает имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, временно замещающему его должностному лицу;

- при переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности обязан сдать по акту все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, лицу, ответственному за организацию рассмотрения обращений в органе исполнительной власти Смоленской области;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и ответа гражданину;

- в случаях необходимости привлекает к рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, переводчиков и экспертов;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях;

- направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 5.5 настоящего раздела.

5.2. В случае если в резолюции руководителя Аппарата или его заместителя рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

5.3. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сообщения об авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Граждан вправе получить на свое письменное обращение, обращение в форме электронного документа ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование организации, направивших обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом).

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и отдел по работе с обращениями граждан Управления.

В случае принятия решения о прекращении переписки очередное письменное обращение гражданина или обращение, поданное в форме электронного документа по такому вопросу, направляется руководителю государственного органа или органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, должностному лицу либо уполномоченному на то лицу, принявшему решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, для списания в архив. О списании в архив письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поданного по вопросу (вопросам), переписка по которому (которым) прекращена, автор указанного обращения не уведомляется.

5.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным в настоящем пункте, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.9. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.10. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывают члены Администрации Смоленской области в соответствии с их обязанностями, установленными правовыми актами Смоленской области, руководители органов исполнительной власти Смоленской области, их заместители и должностные лица органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

5.11. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) о рассмотрении обращений подписывает Губернатор Смоленской области.

Ответы об исполнении иных поручений по рассмотрению письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на особый контроль, подписывают первые заместители Губернатора Смоленской области, заместители Губернатора Смоленской области.

5.12. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, считается рассмотренным по существу, если членами Администрации Смоленской области, органами исполнительной власти Смоленской

области, иными государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, их должностными лицами, ответственными за его рассмотрение, всесторонне и объективно изучены поставленные в нем вопросы, раскрыты все установленные обстоятельства, разъяснен порядок реализации прав, свобод и законных интересов граждан и по нему в установленный федеральным законодательством срок даны ответы гражданам, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

5.13. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы со ссылками на конкретные нормы права. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

5.14. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений - кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

5.15. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству с обязательным указанием исполнителя документа.

5.16. Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.17. Если на письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

5.18. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению.

5.19. Если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела, исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа. Справка о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, передается в отдел по работе с обращениями граждан Управления и сканируется в электронную карточку в АСЭДО, а ее копия прикладывается исполнителем к материалам по рассмотрению обращения.

5.20. Сведения о ходе исполнения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направляются исполнителем в отдел по работе с обращениями граждан Управления посредством АСЭДО.

5.21. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

5.22. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, документов и материалов член Администрации Смоленской области, руководитель органа исполнительной власти Смоленской области, его заместитель, должностное лицо иного органа государственной власти и органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, руководитель государственного и муниципального учреждения, организации, ответственные за рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.23. При принятии должностным лицом, указанным в пункте 5.22 настоящего раздела, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, указанное должностное лицо направляет руководителю Аппарата уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин продления указанного срока.

6. Организация проведения личного приема граждан в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенном помещении - приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан, которая должна соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

6.2. У входа в здание, в котором находится приемная Администрации Смоленской области по обращениям граждан, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан.

6.3. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны;
- записывающей системой аудио-, видеонаблюдения;
- укомплектованной аптечкой для оказания доврачебной помощи.

6.4. Места ожидания личного приема должны быть оборудованы стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

6.5. Личный прием граждан проводят члены Администрации Смоленской области, руководители органов исполнительной власти Смоленской области или их заместители (далее также - должностные лица, ведущие личный прием). Должностные лица, ведущие личный прием, несут персональную ответственность за его проведение.

6.6. Организацию личного приема граждан в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан Управления.

6.7. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий месяц (далее - график приема) членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области

6.8. График приема ежемесячно составляется отделом по работе с обращениями граждан Управления, подписывается руководителем Аппарата и утверждается Губернатором Смоленской области.

Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с руководителем Аппарата.

6.9. График приема размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Администрации Смоленской области, на информационных стендах в вестибюле главного входа в здание № 1 Администрации Смоленской области и в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан.

6.10. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится специалистами отдела с предпоследнего рабочего дня месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 10 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 10 до 16 часов.

6.11. Не менее чем за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, отдел по работе с обращениями граждан Управления составляет обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием.

Обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием, передаются должностному лицу, ведущему личный прием, в день, предшествующий дню личного приема, в срок не позднее 12 часов.

6.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленной должностным лицом, ведущим личный прием, с учетом права граждан на первоочередность, установленного федеральным законодательством.

6.13. В ходе проведения личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина существо вопроса для занесения содержания устного обращения специалистом отдела в электронную карточку АСЭДО (далее - карточка личного приема).

6.14. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и (или) в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

6.15. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина, удовлетворен ли он устным ответом, данным в ходе проведения личного приема граждан.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.16. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией. В карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

6.17. Личный прием иностранных граждан, не владеющих русским языком, производится с участием переводчика.

6.18. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Смоленской области, органов исполнительной власти Смоленской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

6.19. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.20. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

6.21. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, специалист отдела направляет по информационным сетям общего пользования в государственные органы, должностным лицам, ведущим личный приём, карточки личного приема для рассмотрения.

7. Организация проведения выездного личного приема граждан

7.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области и иными уполномоченными лицами возлагается на Аппарат Администрации Смоленской области во взаимодействии с руководителями исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов и городских округов Смоленской области, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы граждан.

7.2. Проведение выездных личных приемов граждан планируется Управлением по согласованию с руководителем Аппарата по результатам анализа поступающих обращений.

7.3. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании графика приема.

7.4. Копия утвержденного Губернатором Смоленской области графика приема в срок не позднее второго числа месяца, в течение которого запланировано проведение выездного личного приема граждан, направляется для сведения в исполнительно-распорядительные органы муниципальных районов и городских

округов Смоленской области, на территориях которых будет проводиться выездной личный прием граждан.

7.5. О предстоящем выездном личном приеме граждан население муниципального образования Смоленской области заранее информируется исполнительно-распорядительными органами муниципальных районов и городских округов Смоленской области через местные средства массовой информации.

7.6. Организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов граждан осуществляется Управлением, непосредственное ее оформление - помощниками должностных лиц, ведущих выездной личный прием, или лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти Смоленской области, руководители которых осуществляют выездной личный прием граждан.

7.7. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан осуществляется Управлением.

7.8. Контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших в ходе проведения выездного личного приема граждан, и исполнением поручений должностных лиц, ведущих выездной личный прием, данных в ходе проведения выездного личного приема граждан, осуществляется должностными лицами, ведущими выездной личный прием.

7.9. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на Аппарат Администрации Смоленской области и исполнительно-распорядительные органы муниципальных районов и городских округов Смоленской области, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

8.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Смоленской области и органов исполнительной власти Смоленской области, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

8.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Смоленской области и органов исполнительной власти Смоленской области определяется федеральным и областным законодательством.

8.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.