



УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ  
АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

25 мая 2020 г.

№ 95

Волгоград

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан,  
поступающими в управление делами Администрации  
Волгоградской области

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением Губернатора Волгоградской области от 06 июля 2015 г. № 608 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в аппарат Губернатора Волгоградской области, адресованными Губернатору Волгоградской области, вице-губернатору – руководителю аппарата Губернатора Волгоградской области, первым заместителям Губернатора Волгоградской области и заместителям Губернатора Волгоградской области" п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в управление делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – Положение).

2. Руководителям структурных подразделений управления делами Администрации Волгоградской области обеспечить выполнение требований, предусмотренных Положением.

3. Признать утратившими силу приказы управления делами Администрации Волгоградской области:

от 30 января 2018 г. № 43 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в управление делами Администрации Волгоградской области";

от 21 февраля 2018 г. № 65 "О внесении изменений в приказ управления делами Администрации Волгоградской области от 30 января 2018 г. № 43 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в управление делами Администрации Волгоградской области".

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Управляющий делами

В.В.Андроник



## УТВЕРЖДЕНО

приказом управления  
делами Администрации  
Волгоградской области

от 25 мая 2020 г.

№ 95

### ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан, поступающими в управление делами  
Администрации Волгоградской области

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан, поступающими в управление делами Администрации Волгоградской области (далее именуются – обращения).

2. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется – Федеральный закон).

3. Управление делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – Управление делами) осуществляет:

регистрацию поступивших в Управление делами обращений и контроль за их рассмотрением;

рассмотрение обращений, содержащих вопросы, относящиеся к компетенции Управления делами.

4. Регистрацию поступивших в Управление делами обращений, в том числе в форме электронного документа, их аннотирование осуществляет отдел делопроизводства управления организационного и материально-технического обеспечения управления делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – отдел делопроизводства) в течение трех дней со дня поступления обращения в Управление делами, включая день поступления.

5. Отдел делопроизводства в день регистрации обращения передает обращение управляющему делами Администрации Волгоградской области (далее именуется – управляющий делами), а в случае временного отсутствия управляющего делами – лицу, временно осуществляющему полномочия управляющего делами, для оформления резолюций о рассмотрении обращений.

6. Определение должностного лица, уполномоченного рассматривать вопросы, содержащиеся в обращениях (далее именуется – ответственный исполнитель), осуществляет управляющий делами, в случае временного отсутствия управляющего делами – лицо, временно осуществляющее полномочия управляющего делами, не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения.

7. Отдел делопроизводства не позднее дня, следующего за днем оформления резолюции, передает обращение на рассмотрение ответственным исполнителям в структурные подразделения Управления делами.

8. Ответственные исполнители не позднее следующего рабочего дня со дня поступления к ним обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому ответственному исполнителю, а также об определении нескольких исполнителей (далее именуются – соисполнители).

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому ответственному лицу, об определении соисполнителей относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения (наложившего резолюцию), и может быть принято в течение одного рабочего дня со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

9. Работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в резолюции пометкой "Ответственный". Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ гражданину.

При отсутствии в резолюции должностного лица, выдавшего поручение, пометки "Ответственный" ответ гражданину направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

10. В случаях если:

обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, ответственный исполнитель в течение пяти дней со дня регистрации обращения направляет его в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Волгоградской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления делами или его должностных лиц, ответственный исполнитель в течение семи дней со дня регистрации направляет такое обращение на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, ответственный исполнитель в течение семи дней со дня регистрации направляет такое обращение на рассмотрение государственных органов в соответствии с их компетенцией;

в обращении обжалуется судебное решение, ответственный исполнитель в течение семи дней со дня регистрации возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

текст письменного обращения не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения ответственный исполнитель сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственный исполнитель вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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, управляющий делами (в случае временного отсутствия управляющего делами – лицо, временно осуществляющее полномочия управляющего делами) 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 Управление делами. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

11. Обращения, содержащие просьбу о личном приеме управляющим делами, рассматриваются отделом делопроизводства с учетом Порядка организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области, утвержденного приказом управления делами Администрации Волгоградской области от 28 апреля 2020 г. № 71 "О Порядке организации личного приема граждан в управлении делами Администрации Волгоградской области".

12. Ответственный исполнитель организует и координирует выполнение поручения соисполнителями и несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения рассмотрения обращения и направления ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством.

Соисполнители не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для анализа, обобщения и подготовки ответа гражданину.

Соисполнитель отвечает за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю.

По ходатайству ответственного исполнителя срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, давшим указание об исполнении обращения (наложившим резолюцию).

Уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения осуществляется ответственным исполнителем.

13. Обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) учреждения, подведомственного Управлению делами, и его должностных лиц, рассматриваются Управлением делами.

14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление делами в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление делами в письменной форме.

В случае если обращение, поступившее в Управление делами в форме электронного документа, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в письменном виде на почтовый адрес, указанный в обращении, или обращение, поступившее в Управление делами в письменном виде, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, отправка ответа производится и в форме электронного документа на адрес электронной почты и в письменном виде на почтовый адрес, указанные в обращении.

15. Оригиналы рассмотренных обращений со всеми относящимися к ним материалами и копиями письменных ответов на обращения представляются ответственными исполнителями в отдел делопроизводства не позднее 15 рабочих дней со дня регистрации ответа на обращение для обеспечения хранения и архивирования.

16. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел делопроизводства.

В случае выявления нарушения сроков направления ответов на обращения, а также сроков представления материалов дел по обращениям отдел делопроизводства ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным, информирует об этом управляющего делами, в случае отсутствия управляющего делами – лицо, временно осуществляющее полномочия управляющего делами.

17. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом.

Начальник управления организационного  
и материально-технического обеспечения  
управления делами Администрации  
Волгоградской области



В.А.Акопян