



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### ГУБЕРНАТОРА КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ - КУЗБАССА

#### Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан

В целях совершенствования порядка, повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан и реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» постановляю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке организации работы с обращениями граждан.
2. Настоящее постановление подлежит опубликованию на сайте «Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области - Кузбасса».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Губернатор  
Кемеровской области – Кузбасса



С.Е. Цивилев

г. Кемерово  
22 февраля 2023 г.  
№ 18-пг

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Губернатора  
Кемеровской области - Кузбасса  
от 22 февраля 2023 г. № 18-пг

## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке организации работы с обращениями граждан

### 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений и личного приема граждан Губернатором Кемеровской области – Кузбасса (далее – Губернатор Кузбасса), первым заместителем Губернатора Кемеровской области – Кузбасса – председателем Правительства Кемеровской области – Кузбасса (далее – председатель Правительства Кузбасса), первым заместителем председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса – министром финансов Кузбасса (далее – первый заместитель председателя Правительства Кузбасса), заместителями Губернатора Кемеровской области – Кузбасса (далее – заместители Губернатора Кузбасса), заместителем Губернатора Кемеровской области – Кузбасса – руководителем Представительства Кузбасса при Правительстве Российской Федерации (далее – заместитель Губернатора Кузбасса – руководитель Представительства Кузбасса), заместителем председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса – министром промышленности и торговли Кузбасса и заместителями председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса (далее – заместители председателя Правительства Кузбасса), в исполнительных органах Кемеровской области – Кузбасса (далее – исполнительные органы), определяет единый подход к организации работы с обращениями граждан, контроля за соблюдением порядка их рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям.

1.2. Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе № 59-ФЗ.

1.3. Губернатором Кузбасса, председателем Правительства Кузбасса, первым заместителем председателя Правительства Кузбасса, заместителями Губернатора Кузбасса, заместителем Губернатора Кузбасса – руководителем Представительства Кузбасса, заместителями председателя Правительства

Кузбасса, структурными подразделениями Администрации Правительства Кузбасса, исполнительными органами и их должностными лицами в соответствии с компетенцией и в пределах полномочий рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), поступившие в письменной форме и в форме электронного документа, в устной форме в ходе приема граждан, по «телефону обращений» к Губернатору Кузбасса, на «прямые телефонные линии» заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса, руководителей структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса, исполнительных органов (далее – обращения).

1.4. Обращения в форме электронного документа являются обращения, направленные с использованием информационного ресурса, размещенного на официальных сайтах исполнительных органов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), или направленные на электронные адреса исполнительных органов.

1.5. Учет и организационное обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес:

Губернатора Кузбасса, председателя Правительства Кузбасса, первого заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса, Правительства Кемеровской области – Кузбасса (далее – Правительство Кузбасса), Администрации Правительства Кузбасса осуществляет управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса (далее – управление);

заместителя Губернатора Кузбасса – руководителя Представительства Кузбасса осуществляется в Представительстве Кузбасса при Правительстве Российской Федерации (далее – Представительство Кузбасса);

руководителей структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса, осуществляется непосредственно в структурных подразделениях Администрации Правительства Кузбасса;

иных исполнительных органов осуществляется государственными гражданскими служащими и специалистами, ответственными за работу с обращениями.

1.6. Исполнительные органы вправе принимать не противоречащие настоящему Положению локальные нормативные акты по вопросам организации работы с обращениями граждан с учетом их компетенции, распределения обязанностей, особенностей ведения делопроизводства.

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется руководителями исполнительных органов, их заместителями, иными государственными гражданскими служащими Кемеровской области – Кузбасса (далее – гражданские служащие) в пределах компетенции, установленной должностными регламентами, либо уполномоченными на то локальными

нормативными актами (далее – уполномоченные лица).

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных граждан, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением персональных данных граждан и сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка и хранение персональных данных обратившихся граждан производится в соответствии с действующим законодательством в области персональных данных и защиты информации.

1.9. Взаимодействие Администрации Правительства Кузбасса с иными исполнительными органами в процессе делопроизводства по обращениям осуществляется в государственной информационной системе «Электронный документооборот Правительства Кемеровской области – Кузбасса» (далее – ЭДО).

## **2. Регистрация обращений**

2.1. Письменные обращения и обращения в форме электронного документа (далее – письменное обращение), поступившие в исполнительные органы, регистрируются в течение 3 дней с момента поступления.

Факт поступления обращения в письменной форме фиксируется входящим штампом с указанием даты поступления.

В случае поступления письменного обращения менее чем за один час до окончания рабочего времени в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа одного и того же содержания одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

Устные обращения регистрируются в день их поступления с указанием даты и способа (канала) поступления.

2.2. На обращение формируется регистрационная карточка обращения (далее – РК), в которой фиксируются все этапы рассмотрения обращения и формируется электронный комплект документов по обращению.

2.3. Регистрационный номер обращения состоит из уникального кода исполнительного органа, предусмотренного приложением к настоящему Положению, и порядкового номера. Иные обозначения, включаемые в состав регистрационного номера обращения, устанавливаются исполнительным органом.

2.4. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для предварительного рассмотрения руководителю исполнительного органа либо уполномоченному лицу.

Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

### **3. Порядок рассмотрения и направления письменных обращений**

3.1. Руководитель исполнительного органа либо уполномоченное лицо предварительно рассматривает обращение в срок не более 3 дней с даты регистрации и принимает решение о порядке рассмотрения каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ:

а) подлежит рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением;

б) подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3.2. Результатом предварительного рассмотрения является вынесение резолюции (поручения) и (или) подписание исходящих документов по обращению.

Номер исходящего документа по обращению состоит из уникального кода исполнительного органа, порядкового номера, числового префикса, обозначающего вид исходящего документа.

Обращение и прилагаемые к нему документы направляются на исполнение в электронном виде путем создания поручения в ЭДО по каждому вопросу обращения либо в бумажном виде в органы и организации, не являющиеся участниками взаимодействия в ЭДО.

3.3. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции исполнительного органа или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере

миграции, направляется Губернатору Кузбасса и в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.6. В случае если исполнительный орган полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении, поступившем из иного органа, не относятся к его компетенции, обращение перенаправляется в соответствии с пунктами 3.3–3.5 настоящего Положения. Возврат обращения органу, направившему обращение, не допускается. При этом о перенаправлении обращения уведомляется гражданин и орган, направивший обращение.

Все документы о перенаправлении обращения и уведомлении об этом гражданина вносятся в РК обращения.

3.7. В случае поступления повторного (неоднократного) обращения решение о направлении его на рассмотрение принимается с учетом причин, вызвавших повторное (неоднократное) обращение, в том числе требований части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 3.9 настоящего Положения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Неоднократными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу после завершения рассмотрения первичного и повторного обращений.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из иных органов до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются дублирующими и направляются на рассмотрение с учетом рассмотрения первичного обращения.

3.8. Обращение, содержащее жалобу, рассматривается с учетом требования части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, запрещающего направлять указанное обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.9. В случае поступления в исполнительный орган обращения, в котором обжалуется решение, действие (бездействие) конкретного должностного лица, принимается одно из следующих решений:

направить жалобу вышестоящему лицу органа, которое в порядке подчиненности может рассмотреть данную жалобу;

в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ запросить у органа или должностного лица, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, необходимые для рассмотрения жалобы и подготовки на нее ответа документы и материалы; в ответе гражданину дополнительно разъяснить порядок обжалования соответствующего решения или действия (бездействия) в суде;

направить жалобу вышестоящему должностному лицу, в вышестоящий орган либо в надзорный орган для рассмотрения в административном порядке;

в связи с невозможностью направления жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, возвратить жалобу гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.10. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса исполнительный орган или должностное лицо, ответственное за рассмотрение:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место и (или) с участием гражданина, направившего обращение;

в случае необходимости делает запрос документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения (далее – запрос), в других исполнительных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц и организаций;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в случае установления в ходе рассмотрения обращения нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Рассмотрение неоднократных обращений, в том числе содержащих обжалование действий (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением предыдущих обращений либо принятого решения по результатам рассмотрения предыдущих обращений, осуществляется в случае необходимости комиссионно либо с выездом на место и (или) с участием гражданина.

Предложение о комиссионном рассмотрении обращения может быть внесено Губернатору Кузбасса председателем Правительства Кузбасса, первым заместителем председателя Правительства Кузбасса, заместителями Губернатора Кузбасса, заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителем Губернатора Кузбасса – руководителем Представительства Кузбасса, управлением аппарата Губернатора Кемеровской области – Кузбасса Администрации Правительства Кузбасса, контрольно-аналитическим отделом Администрации Правительства Кузбасса, управлением, правовым управлением Администрации Правительства Кузбасса.

После вынесения Губернатором Кузбасса резолюции (поручения) о рассмотрении обращения комиссионно управлением в течение 3 дней осуществляется подготовка правового акта Губернатора Кузбасса о комиссионном рассмотрении обращения, включающего состав комиссии.

3.11. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление исполнительным органом письменного ответа гражданину.

Ответ должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области – Кузбасса, быть логичным и обоснованным, содержать:

- информацию по существу поставленного в обращении вопроса;
- информацию о принятом решении;
- информацию о принятых мерах при подтверждении фактов, изложенных в жалобе;
- информацию о порядке обжалования решения по обращению либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

Ответ на обращение подписывает руководитель исполнительного органа либо уполномоченное лицо.

Допускается направление одного общего ответа на несколько обращений гражданина по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах рассмотрения первого обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются реквизиты всех обращений, на которые дается ответ.

#### **4. Рассмотрение обращений и запросов в Администрации Правительства Кузбасса**

4.1. В Администрации Правительства Кузбасса обращения и запросы рассматривают Губернатор Кузбасса, председатель Правительства Кузбасса, первый заместитель председателя Правительства Кузбасса, заместители Губернатора Кузбасса, заместители председателя Правительства Кузбасса, руководители структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса по вопросам их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и установленной сферой деятельности.

4.2. Движение обращений, направляемых должностным лицам, указанным в пункте 4.1 настоящего Положения, производится через ЭДО и дублируется в бумажном виде.

4.3. На рассмотрение (предварительное рассмотрение) Губернатору Кузбасса передаются:

- 1) обращения, поступившие в адрес Губернатора Кузбасса с поручениями Президента Российской Федерации, должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, федеральных министров;
- 2) обращения, направленные прокурором Кемеровской области – Кузбасса в адрес Губернатора Кузбасса;



3) обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции.

4.4. На рассмотрение (предварительное рассмотрение) председателю Правительства Кузбасса передаются:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции председателя Правительства Кузбасса;

2) письменные обращения, поступившие в ходе личного приема граждан председателем Правительства Кузбасса, если в них обозначены те же вопросы, которые были обозначены в ходе приема, и по ним не было принято решение;

3) обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Российской Федерации, из федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти с запросом информации о результатах рассмотрения, по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности;

4) запросы, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, из федеральных государственных органов и федеральных органов исполнительной власти в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ о предоставлении информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности;

5) обращения по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности, имеющим большой общественный резонанс, затрагивающим интересы трудовых коллективов, иных объединений граждан или широкого круга лиц;

6) обращения, содержащие обжалование гражданином действий (бездействия) либо решения, принятого по результатам рассмотрения предыдущего обращения заместителем Губернатора Кузбасса, первым заместителем председателя Правительства Кузбасса, заместителем председателя Правительства Кузбасса, для рассмотрения с учетом пункта 3.9 настоящего Положения;

7) обращения, содержащие обжалование гражданином действий (бездействия) либо решения, принятого по результатам рассмотрения предыдущего обращения руководителем координируемого исполнительного органа, структурного подразделения Администрации Правительства Кузбасса;

8) обращения, содержащие обжалование гражданином действий (бездействия) либо решения, принятого по результатам рассмотрения предыдущего обращения главой муниципального образования Кемеровской области – Кузбасса.

4.5. На рассмотрение (предварительное рассмотрение) первому заместителю председателя Правительства Кузбасса, заместителям

Губернатора Кузбасса, заместителям председателя Правительства Кузбасса передаются:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых относится к их компетенции;

2) обращения, поступившие в ходе личного приема граждан первым заместителем председателя Правительства Кузбасса, заместителем Губернатора Кузбасса, заместителем председателя Правительства Кузбасса, если в письменном обращении обозначены те же вопросы, которые были обозначены в ходе приема, и по ним не было принято решение;

3) обращения, содержащие обжалование гражданином решения, принятого по результатам рассмотрения предыдущего обращения, либо действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения руководителем координируемого исполнительного органа, структурного подразделения Администрации Правительства Кузбасса, для рассмотрения с учетом пункта 3.9 настоящего Положения;

4) обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) либо принятое решение по результатам рассмотрения предыдущего обращения должностным лицом органа местного самоуправления по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности, в том числе с учетом пункта 4.16 настоящего Положения;

5) обращения и запросы, поступившие из государственных органов, от должностных лиц и граждан, указанных в подпунктах 3-5 пункта 4.4 настоящего Положения, по вопросам, относящимся к курируемой сфере деятельности.

4.6. Требования прокурора в соответствии с Федеральным законом от 17.01.92 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» о предоставлении документов и материалов в связи с рассмотрением обращений передаются заместителю Губернатора Кузбасса (по вопросам безопасности и правопорядка), за исключением персонально адресованных должностным лицам.

4.7. Результатом предварительного рассмотрения обращений и запросов должностными лицами, указанными в пункте 4.1 настоящего Положения, является вынесение поручения с указанием дальнейшего порядка рассмотрения, ответственных исполнителей и срока рассмотрения в случае установления сокращенного срока в соответствии с пунктом 6.2 настоящего Положения и (или) резолюции о направлении обращений в иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Если в соответствии с резолюцией должен быть подготовлен обобщенный ответ на запрос либо ответ гражданину и при этом указано несколько исполнителей, то координацию подготовки ответа осуществляет должностное лицо, указанное в резолюции ответственным. Соисполнители обязаны представить ответственному должностному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа не позднее 5 дней до окончания контрольного срока или в иной указанный в резолюции срок.

Проект обобщенного ответа подлежит согласованию всеми соисполнителями. Должностное лицо, указанное в резолюции ответственным, осуществляет оценку полноты проекта ответа на обращение (наличие ответов на все поставленные вопросы) и передает на подписание не позднее 3 дней до дня истечения срока рассмотрения обращения, установленного настоящим Положением. Проект ответа за подписью Губернатора Кузбасса, председателя Правительства Кузбасса дополнительно подлежит согласованию с управлением (в целях оценки полноты ответа на все поставленные вопросы) и правовым управлением Администрации Правительства Кузбасса (в целях оценки правильности применения норм права).

Гражданские служащие, осуществляющие организационное обеспечение исполнения полномочий председателя Правительства Кузбасса, первого заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса по рассмотрению обращений и личному приему граждан (далее – советники), несут ответственность за движение обращений в ЭДО, своевременную отправку поручений по обращениям в соответствии с резолюциями указанных лиц.

4.8. На основании резолюций Губернатора Кузбасса, председателя Правительства Кузбасса, первого заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса, начальника управления о направлении обращений для рассмотрения в иные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, управление формирует и отправляет уведомления гражданам о переадресации обращений.

4.9. В случае если структурное подразделение Администрации Правительства Кузбасса полагает, что вопрос обращения, направленный для рассмотрения, не относится к его компетенции, обращение в течение 3 рабочих дней возвращается в управление либо должностному лицу, выдавшему поручение по обращению, со служебной запиской, в которой обосновывается возврат обращения и указывается должностное лицо, структурное подразделение Администрации Правительства Кузбасса или орган, в который, по его мнению, следует направить обращение по компетенции.

По истечении 3 рабочих дней возврат обращения в управление не принимается, переадресацию обращения по компетенции и уведомление об этом гражданина структурное подразделение Администрации Правительства Кузбасса производит самостоятельно.

4.10. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, недостатках в работе исполнительных органов и органов местного самоуправления, их подведомственных учреждений, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение, ставятся в управлении на контроль.

О результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль,

докладывается должностному лицу, выдавшему поручение по обращению.

Документы по обращению, поставленному на контроль, возвращаются в управление для формирования контрольного дела, которое хранится в архиве управления в течение 5 лет.

4.11. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, аппарата Правительства Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти, иных государственных органов, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Российской Федерации с запросом информации о результатах рассмотрения обращений, ставятся в управлении на особый контроль.

Ответ с информацией о результатах рассмотрения таких обращений в адрес должностных лиц и государственных органов, указанных в настоящем пункте, направляется за подписью должностных лиц, указанных в пункте 4.8 настоящего Положения. Подготовку проекта ответа председателя Правительства Кузбасса, первого заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса по их поручению обеспечивают координируемые ими структурные подразделения Администрации Правительства Кузбасса, исполнительные органы. В ответе обязательно указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, в случае коллективных обращений – кому из обратившихся граждан направлен ответ.

4.12. Запросы информации, документов и материалов, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, федеральных государственных органов, федеральных органов исполнительной власти в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ в связи с рассмотрением обращений, ставятся в управлении на особый контроль.

Информация по запросам в указанные в настоящем пункте органы направляется за подписью должностных лиц, указанных в пункте 4.8 настоящего Положения.

4.13. Письменное обращение, по которому вынесена резолюция Губернатором Кузбасса, рассматривается должностными лицами, указанными в резолюции, в соответствии с курируемой сферой деятельности. Информация в адрес Губернатора Кузбасса о результатах рассмотрения обращения представляется через управление каждым должностным лицом, указанным в резолюции Губернатора Кузбасса, если в ней не указано ответственное за рассмотрение должностное лицо.

Уведомления и ответы гражданам по таким обращениям направляются в порядке, установленном настоящим Положением.

Письменные обращения, переданные Губернатору Кузбасса во время рабочих поездок (командировок), передаются в управление для регистрации и организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

4.14. Обращения, содержащие сведения о возможных нарушениях законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими государственные должности Кемеровской области – Кузбасса, гражданскими служащими исполнительных органов, направляются в управление Губернатора Кемеровской области – Кузбасса по вопросам профилактики коррупционных и иных правонарушений Администрации Правительства Кузбасса для рассмотрения в рамках своих полномочий.

4.15. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, после регистрации в управлении передаются в департамент административных органов Администрации Правительства Кузбасса для рассмотрения в соответствии с пунктом 5.8 настоящего Положения.

4.16. В случае поступления обращения, содержащего жалобу на принятое по обращению решение органа местного самоуправления или на действие (бездействие) органа местного самоуправления по вопросам переданных отдельных государственных полномочий, обращение направляется для рассмотрения в исполнительные органы, контролирующие осуществление органами местного самоуправления указанных полномочий.

## **5. Рассмотрение отдельных видов письменных обращений**

5.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ автору обращения не дается.

Непосредственным исполнителем обращения готовится служебная записка о результатах рассмотрения обращения на имя руководителя исполнительного органа, который принимает решение о завершении работы с обращением.

В случае 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.

5.2. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину в течение 7 дней направляется уведомление об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, в органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица

либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

5.3. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4. При подготовке ответа на повторное (неоднократное) обращение, содержащее вопрос, на который гражданину был направлен письменный ответ по существу на ранее направленное обращение, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств.

5.5. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные в один и тот же исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель исполнительного органа на основании оценки объективности и всесторонности рассмотрения предыдущих обращений гражданина вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом гражданин уведомляется о принятом решении.

В случае поступления от гражданина обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, и при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, ему направляется в течение 7 дней уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

5.6. В случае поступления обращения, текст которого не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с настоящим пунктом не подлежит рассмотрению по существу либо направлению для рассмотрения в иной орган сообщение, по форме и (или) иным признакам не соответствующее требованиям, которые предъявляются к письменным обращениям, в том числе электронное сообщение, в котором содержатся только фото- и (или) видеоматериалы, ссылки на интернет-ресурсы, резюме и не изложена суть заявления, предложения или жалобы в текстовом формате.

5.7. В случае если гражданином устранены причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и направлено обращение, отвечающее установленным требованиям, оно регистрируется и рассматривается как первичное.

5.8. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется ответ с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.9. При поступлении обращения, содержащего вопрос, который затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте исполнительного органа в сети «Интернет» с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

В случае размещения ответа на официальном сайте исполнительного органа в сети «Интернет» гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется уведомление с указанием электронного адреса официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ.

5.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего просьбу гражданина об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, исполнительный орган обеспечивает гражданину возможность ознакомиться 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. Ознакомление гражданина с документами и материалами осуществляется в служебном помещении и только при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность. О результатах ознакомления составляется справка, которая приобщается к материалам по обращению, гражданину направляется письменный ответ о реализации им права, предусмотренного пунктом 2 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ.

5.11. В случае поступления в течение срока рассмотрения обращения заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, оно регистрируется в установленном порядке и направляется для принятия решения в орган или должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения по существу вопроса.

В случае принятия органом или должностным лицом решения о прекращении рассмотрения обращения по существу вопроса, гражданин уведомляется о принятом решении.

5.12. Письменные обращения, содержащие предложения по совершенствованию законодательства Кемеровской области – Кузбасса или отзывы на нормативные правовые акты, направляются для рассмотрения

в соответствующие структурные подразделения Администрации Правительства Кузбасса, исполнительные органы, разработавшие закон или иной нормативный правовой акт.

## **6. Сроки рассмотрения обращений**

6.1. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, контрольный срок устанавливается на предшествующий ему рабочий день.

6.2. Обращение, поступившее в исполнительный орган в соответствии с компетенцией и принятое к рассмотрению, рассматривается в течение 30 дней с даты регистрации в этом органе.

Должностным лицом, предварительно рассмотревшим обращение, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, о чем указывается в резолюции.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, исполнительный орган вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина не позднее истечения первоначального контрольного срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает должностное лицо, вынесшее резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения, на основании служебной записки непосредственного исполнителя.

Срок рассмотрения обращения, зарегистрированного в управлении, считается продленным после согласования нового срока управлением.

6.4. Сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ для рассмотрения и переадресации обращений, направления уведомлений и ответов гражданам применительно к обращениям, рассматриваемым должностными лицами, указанными в пункте 4.1 настоящего Положения, исчисляются с даты регистрации в управлении.

6.5. Письменное обращение, поступившее в адрес Губернатора Кузбасса и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации в управлении.

6.6. Письменные обращения с резолюцией Губернатора Кузбасса рассматриваются в течение 15 дней от даты отправки поручения, если в резолюции не установлен иной срок для исполнения. Срок исполнения продляется только по резолюции Губернатора Кузбасса.

6.7. Письменные обращения, поставленные на особый контроль, рассматриваются в течение 15 дней с даты регистрации в управлении.

6.8. Запросы информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в исполнительные органы



в установленном порядке, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в указанном органе.

Запросы информации, документов и материалов, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в управлении. Срок подготовки и направления информации на запрос в Администрацию Президента Российской Федерации продлению не подлежит.

По результатам исполнения запросов направление ответов гражданам органом, который исполнял запрос, не допускается.

## **7. Направление ответов и уведомлений гражданам**

7.1. Регистрация ответов и уведомлений гражданам осуществляется в ЭДО. Регистрационные номера ответов и уведомлений состоят из уникального кода исполнительного органа, порядкового номера и числового префикса, обозначающего вид исходящего документа по обращению.

7.2. Ответ на обращение оформляется на соответствующем бланке Губернатора Кузбасса, Правительства Кузбасса, исполнительного органа, структурного подразделения Администрации Правительства Кузбасса, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись (электронную подпись), а также фамилию, инициалы, телефон непосредственного исполнителя в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

В адресной части бланков ответов (уведомлений) указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес в соответствии с формой направляемого ответа.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу направляется ответ, распечатанный на бумажном носителе, содержащий визуализацию штампа электронной подписи.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, выразил просьбу о направлении ответа на почтовый адрес, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае если гражданин в письменном обращении указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

7.4. Ответ в форме электронного документа направляется с электронного адреса исполнительного органа, структурного подразделения

Администрации Правительства Кузбасса, в котором рассматривалось обращение, с сохранением подтверждения факта отправки электронного документа на указанный в обращении электронный адрес.

7.5. Оригиналы ответов гражданам в письменной форме, подготовленные за подписью Губернатора Кузбасса, председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса, передаются в управление для формирования в РК обращения электронного реестра отправки.

Ответы в форме электронного документа за подписью должностных лиц, указанных в настоящем пункте, направляются гражданам через ЭДО с электронного адреса управления [info@ako.ru](mailto:info@ako.ru).

7.6. Уведомления гражданам направляются в форме, соответствующей форме поступления обращения, и в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

## **8. Организация личного приема граждан**

### **8.1. Личный прием граждан в Администрации Правительства Кузбасса**

8.1.1. Личный прием граждан в Администрации Правительства Кузбасса проводится в приемной граждан по адресу: г. Кемерово, проспект Советский, д. 62, каб. № 3, 4; телефоны для получения информации по вопросам организации личного приема: 8(3842) 58–37–81, 58–37–36.

Организацию личного приема граждан в приемной граждан Администрации Правительства Кузбасса осуществляют гражданские служащие управления (далее – сотрудники приемной граждан).

8.1.2. Личный прием граждан проводят Губернатор Кузбасса, председатель Правительства Кузбасса, первый заместитель председателя Правительства Кузбасса, заместители Губернатора Кузбасса, заместители председателя Правительства Кузбасса, иные уполномоченные лица Администрации Правительства Кузбасса.

8.1.3. Личный прием граждан Губернатором Кузбасса организуется по его поручению не реже одного раза в полугодие.

Запись на личный прием Губернатора Кузбасса осуществляется по результатам рассмотрения письменного заявления гражданина о личном приеме с изложением сути вопроса председателем Правительства Кузбасса, первым заместителем председателя Правительства Кузбасса, заместителем Губернатора Кузбасса, заместителем председателя Правительства Кузбасса и внесения ими Губернатору Кузбасса предложений о личном приеме с представлением информации по обозначенному гражданином вопросу.

8.1.4. Личный прием граждан председателем Правительства Кузбасса, первым заместителем председателя Правительства Кузбасса, заместителями Губернатора Кузбасса, заместителями председателя Правительства Кузбасса проводится согласно утвержденному графику и по записи.

График личных приемов составляется управлением на полугодие и утверждается Губернатором Кузбасса.

График доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Администрации Правительства Кузбасса [www.ako.ru](http://www.ako.ru), официальном сайте Кемеровской области – Кузбасса [www.kemobl.ru](http://www.kemobl.ru), на информационном стенде в приемной граждан Администрации Правительства Кузбасса.

Запись на личный прием к должностным лицам, указанным в абзаце первом настоящего пункта, осуществляется с учетом их компетенции и курируемой сферы деятельности на основании заявления гражданина с изложением сути вопроса, подлежащего рассмотрению на личном приеме, при личном обращении гражданина в приемную граждан либо по результатам рассмотрения его письменного заявления.

Запись на один личный прием производится из расчета не более 10 обращений и продолжительности приема одного обратившегося не более 15 минут.

8.1.5. В случае временного отсутствия должностных лиц, указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения, в назначенный день приема прием проводят уполномоченные ими лица.

По решению должностного лица к участию в проведении приема могут привлекаться специалисты координируемых им исполнительных органов.

8.1.6. Правом на первоочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп и их законные представители;
- дети-инвалиды и их законные представители;
- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Во время проведения приема при отсутствии граждан, указанных в настоящем пункте, в первоочередном порядке могут быть приняты граждане с учетом отдаленности места жительства при наличии билета на обратный путь, а также прибывшие на прием с детьми в возрасте до 3 лет.

Граждане, прибывшие на личный прием без записи, могут быть приняты должностным лицом с его согласия и с учетом времени приема.

8.1.7. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

На граждан, прибывших на прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения, перед началом приема сотрудником приемной граждан заполняется карточка личного приема на бумажном носителе, в которую вносится дата и время приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации гражданина (на основании документа, удостоверяющего личность), адрес фактического проживания, адрес для направления письменного ответа, номер телефона (при наличии), должность, фамилия и инициалы должностного лица, осуществляющего прием.

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

у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;  
гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

В случае если гражданин совершает в приемной граждан действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудники приемной граждан имеют право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.1.9. Во время личного приема гражданин устно излагает свое обращение, краткое содержание которого заносится в карточку личного приема.

8.1.10. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо, осуществляющее прием, дает гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

В ходе личного приема должностным лицом гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке приема.

Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

8.1.11. В случае если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего личный прием, гражданину разъясняются причины, по которым вопрос не может быть разрешен в процессе приема, разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.1.12. В случае если должностное лицо, осуществляющее личный прием, принимает решение о направлении поставленного на приеме вопроса на рассмотрение в структурное подразделение Администрации Правительства Кузбасса либо в иной исполнительный орган, орган местного самоуправления, в карточку личного приема заносится резолюция о порядке рассмотрения или о перенаправлении вопроса и подготовке письменного ответа гражданину. При этом гражданин уведомляется, куда и в каком порядке будет направлено его обращение.

Если поставленные гражданином в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, ему может быть предложено оформить письменное обращение, при этом разъясняются порядок и сроки его рассмотрения.

В карточке личного приема делается запись о принятии письменного обращения и прилагаемых гражданином документов. По просьбе гражданина выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения справочной информации по обращениям.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, проставляется штамп «Принято на личном приеме». Данные обращения передаются на регистрацию, работа с ними ведется в порядке, установленном настоящим Положением.

8.1.13. По итогам личного приема должностное лицо, проводившее прием, подписывает карточку личного приема и вносит в нее содержание решения, принятого по обращению.

В случае если личный прием по поручению должностного лица из числа указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения проводился уполномоченным им лицом, карточки личного приема передаются ему для доклада об итогах приема, согласования и (или) выдачи поручений по обращениям.

8.1.14. Советники председателя Правительства Кузбасса, первого заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса осуществляют документационное обеспечение личного приема и несут ответственность за правильность оформления и своевременную передачу в управление документов, поступивших на личном приеме.

Документационное обеспечение включает запись в карточку личного приема содержания устного обращения гражданина, поручений должностного лица, выданных в ходе личного приема, краткого содержания разъяснений, данных гражданину, прием письменного обращения от гражданина, документов и материалов к обращению, при необходимости их копирование.

В случае необходимости для документационного обеспечения личного приема привлекаются сотрудники приемной граждан.

8.1.15. Карточка личного приема регистрируется в ЭДО в день проведения личного приема.

Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, исчисляется с даты приема гражданина.

В случае если поручение не было выдано в ходе приема, карточки личного приема и документы к ним, полученные или оформленные в ходе приема, в течение 2 рабочих дней передаются в управление для направления на исполнение через ЭДО поручения должностного лица, проводившего личный прием, и направления уведомления гражданину.

8.1.16. Ежедневно прием граждан осуществляют сотрудники приемной граждан. В ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, разъясняют положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, информируют о полномочиях Губернатора Кузбасса, председателя Правительства Кузбасса, первого заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса, руководителей структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса, осуществляют запись на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения.

По результатам записи сотрудник приемной граждан оформляет электронную карточку личного приема, которая направляется советнику должностного лица из числа указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения для подготовки предварительной информации по вопросу, обозначенному гражданином.

В случае если вопросы, с которыми обращается гражданин, не относятся к компетенции должностных лиц, указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения, сотрудники приемной граждан рекомендуют гражданину, куда и в каком порядке следует обратиться.

В исключительных случаях сотрудники приемной граждан вправе организовать личный прием должностным лицом из числа указанных в пункте 8.1.4 настоящего Положения в приемной граждан вне графика.

8.1.17. Запись на повторный прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения, осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение в случае, если гражданином приводятся новые обстоятельства или доводы, которые не были учтены при рассмотрении первичного обращения, представляются документы и материалы, подтверждающие обоснованность его просьбы.

8.1.18. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 8.1.4 настоящего Положения, по следующим основаниям:

решение поставленного им вопроса относится к компетенции иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица;

гражданин отказывается обозначить суть вопроса, с которым намерен обратиться на личном приеме;

по поставленному вопросу гражданину ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

вопрос не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, а должен быть рассмотрен в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

вопрос, обозначенный гражданином, рассматривается в судебном порядке, или гражданину отказано в решении его вопроса вступившим в законную силу решением суда;

у гражданина или его законного представителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие его личность, либо у представителя гражданина отсутствует документ, дающий право представлять интересы этого гражданина.

8.1.19. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема сопровождается видеозаписью, о чем граждан уведомляют информационные таблички, размещенные на видном месте в помещениях ожидания приема и приемной граждан.

Право доступа к оборудованию и программному обеспечению системы видеопотоколирования имеют специалисты отдела технических средств безопасности Государственного казенного учреждения «Хозяйственный комплекс Администрации Правительства Кузбасса», осуществляющие техническое обслуживание указанного оборудования и программного обеспечения.

Видеозапись личного приема хранится на видеосервере 6 месяцев, после чего уничтожается.

Предоставление видеозаписи личного приема производится в течение срока хранения по письменному запросу правоохранительных и судебных органов, а также в случае служебной необходимости по запросу начальника управления либо должностного лица, проводившего личный прием.

## **8.2. Личный прием граждан в Представительстве Кузбасса**

8.2.1. Личный прием граждан в Представительстве Кузбасса проводится заместителем Губернатора Кузбасса – руководителем Представительства Кузбасса и уполномоченными им лицами из числа гражданских служащих Представительства Кузбасса.

8.2.2. Порядок организации и проведения личного приема граждан в Представительстве Кузбасса утверждается правовым актом заместителя Губернатора Кузбасса – руководителя Представительства Кузбасса с учетом настоящего Положения.

## **8.3. Личный прием граждан с выездом в муниципальные образования Кемеровской области - Кузбасса**

8.3.1. Выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Кемеровской области – Кузбасса (далее – выездные приемы) проводятся должностными лицами, указанными в пункте 8.1.4 настоящего Положения, руководителями исполнительных органов согласно графику, утвержденному Губернатором Кузбасса, а также по их инициативе в ходе рабочих поездок.

График выездных приемов публикуется на официальном сайте Администрации Правительства Кузбасса [www.ako.ru](http://www.ako.ru), официальном сайте Кемеровской области – Кузбасса [www.kemobl.ru](http://www.kemobl.ru).

8.3.2. Письменные обращения, адресованные Губернатору Кузбасса, председателю Правительства Кузбасса, первому заместителю председателя Правительства Кузбасса, заместителям Губернатора Кузбасса, заместителям председателя Правительства Кузбасса, в Администрацию Правительства Кузбасса и принятые в ходе выездных приемов, в течение 2 рабочих дней после проведения приема передаются в управление для организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

Советники председателя Правительства Кузбасса, первого заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса,

проводивших выездной прием, несут ответственность за правильность оформления и своевременную передачу в управление документов по обращениям, поступившим в ходе выездного личного приема граждан.

Обращения, адресованные в исполнительный орган по вопросам, входящим в его компетенцию, в установленном порядке регистрируются и рассматриваются в этом органе.

8.3.3. Запись граждан на выездной прием осуществляют сотрудники приемной граждан управления при обращении граждан в приемную граждан, в том числе по телефону.

Информация о времени и месте проведения выездных приемов направляется в администрацию соответствующего муниципального образования Кемеровской области – Кузбасса для размещения на официальном сайте, информационном стенде и доведения до граждан, записанных на прием.

#### **8.4. Личный прием граждан в исполнительных органах**

8.4.1. Личный прием граждан в исполнительных органах осуществляется руководителем и уполномоченными лицами в соответствии с графиком приема, размещенном в свободном доступе для граждан.

Запись граждан на личный прием осуществляется специалистами исполнительного органа, ответственными за работу с обращениями.

8.4.2. Порядок проведения личного приема устанавливается руководителем исполнительного органа с учетом пунктов 8.1.6–8.1.10, 8.1.12, 8.1.13, 8.1.15-8.1.18 настоящего Положения.

8.4.3. В целях реализации поручения Президента Российской Федерации от 26.04.2013 № Пр–936 «О ежегодном проведении в День Конституции Российской Федерации общероссийского дня приема граждан» руководители исполнительных органов проводят личный прием граждан и определяют уполномоченных лиц на его проведение в ходе общероссийского дня приема граждан.

#### **9. Рассмотрение отдельных видов устных обращений**

9.1. Устные обращения граждан, поступившие по «телефону обращений» к Губернатору Кузбасса, во время проведения «прямых телефонных линий» заместителями Губернатора Кузбасса, заместителями председателя Правительства Кузбасса, руководителями структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса и исполнительных органов, рассматриваются в порядке, установленном пунктами 8.1.9-8.1.11, 8.1.13-8.1.15, и в сроки, установленные пунктами 6.2-6.6 настоящего Положения, если должностными лицами, рассмотревшими обращения, не установлены сокращенные сроки.

9.2. Обращения, поступившие в адрес Губернатора Кузбасса во время проведения «прямых эфиров» на радио и «прямых линий» на телевидении,



рассматриваются не более 15 дней со дня регистрации в управлении, если Губернатором Кузбасса не установлен иной срок рассмотрения.

9.3. Обращения, поступившие в исполнительные органы по иным каналам прямого общения с гражданами, рассматриваются в порядке, установленном их локальными нормативными актами.

## **10. Организация аналитической работы с обращениями граждан**

10.1. Исполнительные органы обобщают и анализируют информацию, содержащуюся в обращениях, с целью выявления актуальных проблем, имеющих для граждан повышенный интерес, устранения причин, порождающих жалобы граждан, получения объективной информации о деятельности исполнительных органов, выработки предложений и рекомендаций для повышения эффективности деятельности исполнительных органов, направленной на защиту прав и законных интересов граждан.

10.2. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах осуществляется на основании единого подхода к анализу обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, рекомендованного рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

10.3. В целях подготовки аналитической справки о состоянии работы с обращениями граждан и информационного обзора о результатах рассмотрения обращений граждан структурные подразделения Администрации Правительства Кузбасса и исполнительные органы в установленный срок ежеквартально направляют в управление отчеты и статистические сведения в соответствии с утвержденными формами, а также по итогам первого полугодия и года – аналитические записки об анализе работы с обращениями граждан.

Управление обобщает и анализирует поступившие статистические сведения и аналитические записки, ежеквартально информирует Губернатора Кузбасса, председателя Правительства Кузбасса, первого заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса о состоянии работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации Правительства Кузбасса и исполнительных органах.

10.4. Управление осуществляет подготовку оперативных информационно-статистических обзоров, тематических справок, кратких аналитических записок, графических материалов о работе с обращениями граждан в адрес должностных лиц, указанных в пункте 10.3 настоящего Положения, в соответствии с их поручениями.

10.5. Исполнительные органы в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе

результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на дату последнего дня месяца отчетного периода представляют в закрытой части информационного ресурса в сети «Интернет» (далее – портал ССТУ.РФ) отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, и принятых по ним мерах.

Руководители исполнительных органов несут ответственность за своевременность, полноту и корректность представления на портал ССТУ.РФ отчетов о результатах рассмотрения обращений, направленных из иных органов и поступивших непосредственно от граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

10.6. Управление ежемесячно с 1-го по 3-е число каждого месяца осуществляет мониторинг представления исполнительными органами отчетов на портал ССТУ.РФ и направляет упреждающие напоминания о необходимости представления отчетов до 5-го числа каждого месяца. В случае выявления нарушения срока и порядка представления отчетов управление информирует об этом руководителей исполнительных органов.

10.7. Исполнительные органы ежеквартально публикуют информацию о количестве, характере и результатах рассмотрения поступивших обращений на своих официальных сайтах, а управление – на официальном сайте Администрации Правительства Кузбасса в сети «Интернет».

## **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

11.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, анализ содержания поступающих обращений осуществляют в пределах своей компетенции руководители исполнительных органов либо уполномоченные лица.

11.2. Контроль осуществляется за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и сроков исполнения поручений по обращениям, полнотой и качеством рассмотрения вопросов обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.3. Оценка полноты и качества рассмотрения обращений осуществляется при проверке представленных ответов на соответствие:

- своевременности рассмотрения обращения;
- всесторонности рассмотрения обращения;
- объективности рассмотрения обращения;
- правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

11.4. В случае если обращение было поставлено на контроль должностным лицом и ответ(ы) на него не удовлетворяют критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное

лицо вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль с определением порядка и срока дальнейшего рассмотрения обращения.

В случае если в ответе гражданину указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено в управлении на дополнительный контроль, при этом в орган, рассмотревший обращение, направляется уведомление с указанием нового контрольного срока для информирования гражданина об окончательном решении вопроса.

11.5. Оценка принятых по обращению решений осуществляется в соответствии с единым порядком систематизации результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, рекомендованным рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

«поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«поддержано, в том числе меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано»;

«разъяснено» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«не поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«оставлено без ответа» – принято решение об оставлении обращения без ответа на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 5.1 настоящего Положения;

«дан ответ автору» – ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 2–6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

11.6. Обеспечение контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Правительства Кузбасса, осуществляет управление в пределах своей компетенции в ходе учетно-контрольной обработки в ЭДО результатов рассмотрения обращений.

11.7. В рамках текущего контроля управление проводит мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям, в упреждающем режиме направляет исполнителям напоминания по поручениям, срок рассмотрения которых истекает. При выявлении обращений, срок рассмотрения которых уже истек, информирует председателя Правительства Кузбасса, первого заместителя председателя Правительства Кузбасса, заместителей Губернатора Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кузбасса, руководителей

структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса и исполнительных органов о нарушении исполнительской дисциплины.

Для оценки ответов и принятых по обращению решений на предмет всесторонности и правовой обоснованности управлением могут быть привлечены иные структурные подразделения Администрации Правительства Кузбасса.

11.8. В целях предупреждения нарушений порядка рассмотрения обращений граждан и оказания методической помощи управление проводит изучение практики работы с обращениями граждан в исполнительных органах.

## **12. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

12.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на руководителей исполнительных органов.

12.2. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением, в части обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия подготовленного на обращение ответа требованиям законодательства и делопроизводства несут гражданские служащие исполнительных органов, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, должностные либо уполномоченные лица исполнительных органов, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

12.3. Должностные лица и гражданские служащие исполнительных органов, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращения граждан

Перечень уникальных кодов  
исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса  
для использования в регистрационном номере  
документов по обращениям

№ п/п	Код органа	Наименование исполнительного органа Кемеровской области – Кузбасса
1	2	3
1	A4231	Администрация Правительства Кузбасса
2	PO4201	Министерство жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кузбасса
3	PO4202	Министерство экономического развития Кузбасса
4	PO4203	Министерство цифрового развития и связи Кузбасса
5	PO4204	Департамент контрактной системы Кузбасса
6	PO4205	Министерство культуры и национальной политики Кузбасса
7	PO4206	Департамент лесного комплекса Кузбасса
8	PO4207	Министерство физической культуры и спорта Кузбасса
9	PO4208	Министерство образования Кузбасса
10	PO4209	Министерство здравоохранения Кузбасса
11	PO4210	Департамент по охране объектов животного мира Кузбасса
12	PO4212	Департамент по чрезвычайным ситуациям Кузбасса
13	PO4213	Министерство природных ресурсов и экологии Кузбасса
14	PO4214	Министерство промышленности и торговли Кузбасса
15	PO4215	Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Кузбасса
16	PO4216	Министерство социальной защиты населения Кузбасса
17	PO4217	Министерство строительства Кузбасса
18	PO4218	Министерство транспорта Кузбасса
19	PO4219	Министерство труда и занятости населения Кузбасса
20	PO4220	Архивное управление Кузбасса
21	PO4221	Главное контрольное управление Кузбасса
22	PO4222	Главное управление архитектуры и градостроительства Кузбасса

1	2	3
23	PO4223	Министерство финансов Кузбасса
24	PO4224	Региональная энергетическая комиссия Кузбасса
25	PO4225	Управление ветеринарии Кузбасса
26	PO4226	Управление государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Кузбасса
27	PO4227	Управление записи актов гражданского состояния Кузбасса
28	PO4229	Управление по обеспечению деятельности мировых судей в Кузбассе
29	PO4230	Государственная жилищная инспекция Кузбасса
30	PO4232	Инспекция государственного строительного надзора Кузбасса
31	PO4233	Комитет по охране объектов культурного наследия Кузбасса
32	PO4234	Комитет по управлению государственным имуществом Кузбасса
33	PO4235	Министерство туризма Кузбасса
34	PO4236	Министерство угольной промышленности Кузбасса
35	PO4237	Министерство науки, высшего образования и молодежной политики Кузбасса
36	PO4238	Представительство Кузбасса при Правительстве Российской Федерации