



ГУБЕРНАТОР САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 октября 2016 года № 388

г.Саратов

Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области и органах исполнительной власти Саратовской области

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области и органах исполнительной власти Саратовской области согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года № 1115-р «Об административном регламенте рассмотрения обращений граждан в Правительстве Саратовской области»;

распоряжение Губернатора Саратовской области от 7 марта 2008 года № 175-р «О внесении изменений в приложение к распоряжению Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года № 1115-р»;

распоряжение Губернатора Саратовской области от 22 июня 2010 года № 470-р «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года № 1115-р»;

распоряжение Губернатора Саратовской области от 26 июля 2010 года № 600-р «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года № 1115-р»;

пункт 3 постановления Губернатора Саратовской области от 28 сентября 2010 года № 216 «О внесении изменений в некоторые правовые акты Губернатора Саратовской области»;

распоряжение Губернатора Саратовской области от 29 июня 2011 года № 438-р «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года № 1115-р»;

распоряжение Губернатора Саратовской области от 8 мая 2013 года № 375-р «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года № 1115-р»;

распоряжение Губернатора Саратовской области от 13 августа 2013 года № 690-р «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года № 1115-р»;

распоряжение Губернатора Саратовской области от 23 сентября 2013 года № 779-р «О внесении изменения в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года № 1115-р»;

распоряжение Губернатора Саратовской области от 22 декабря 2014 года № 926-р «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года № 1115-р».

3. Министерству информации и печати области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на министра области – руководителя аппарата Губернатора области Горячеву О.В.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор области



В.В.Радаев

**Положение
о порядке работы с обращениями граждан,
организаций и общественных объединений
в Правительстве Саратовской области
и органах исполнительной власти Саратовской области**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет организацию и порядок работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Правительстве области и органах исполнительной власти области.

Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом «О персональных данных», Законом Саратовской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления», Законом Саратовской области «О статусе депутата Саратовской областной Думы».

1.2. Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области при предоставлении государственных услуг осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Саратовской области от 19 ноября 2012 года № 681-П «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Саратовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Саратовской области».

**II. Прием, регистрация и направление на рассмотрение
поступивших обращений в письменной форме**

2.1. Обращение может быть доставлено в Правительство области и (или) орган исполнительной власти области непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или телеграфу, через почтовые ящики «Письмо Губернатору», по факсу, посредством электронной приемной на официальном портале Правительства области и сайтах органов исполнительной власти области.

2.2. Сотрудник органа исполнительной власти области, ответственный за работу с обращениями граждан, (далее – сотрудник органа) осуществляет первичную обработку обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином или его представителем, при которой:

проверяет правильность адресации и доставки обращения, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов. Ошибочно (не по адресу) поступившие обращения возвращает на почту невскрытыми;

прикладывает к письменному обращению поступившие документы и конверт;

регистрирует письменное обращение в автоматизированной системе или в журнале;

в правом нижнем углу первого листа письменного обращения (кроме поздравительных телеграмм) ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

Сотрудник органа составляет акт:

на обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), с ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), с оригиналами документов;

если при вскрытии конверта не обнаружено письменного вложения или обнаружена недостача документов, указанных авторами в описях;

если дата, указанная в обращении, поступившем через почтовый ящик «Письмо Губернатору», на личном приеме граждан в органе исполнительной власти области, а также переданном из секретариатов Губернатора области, вице-губернатора области, первого заместителя Председателя Правительства области, заместителей Председателя Правительства области, иных органов власти, ранее даты получения обращения на 3 дня и более.

Акт хранится в органе исполнительной власти области. Копия акта, при необходимости, приобщается к поступившему обращению при направлении его исполнителю.

2.3. Сотрудник органа, получив письменное обращение в конверте, нестандартном по весу, размеру, форме, имеющем неровности, заклеенном липкой лентой, содержащем странный запах, вложения, не характерные для почтовых отправлений (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этом непосредственному руководителю.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником органа, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ставится штамп с датой поступления и указанием занимаемой должности, фамилии и инициалов сотрудника органа, принявшего обращение.

2.5. Обращения, направленные гражданами на адрес электронной приемной Правительства области, органа исполнительной власти области, а также на адрес электронной почты органа исполнительной власти области в форме электронного документа, переводятся в бумажную форму (распечатываются) и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

2.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

Губернатора области, вскрываются в управлении по работе с обращениями граждан Правительства области (далее – Управление) начальником Управления или лицом, его замещающим;

руководителей органов исполнительной власти области, вскрываются теми должностными лицами, которым они адресованы, или другими лицами по их поручению.

В случае, если обращения, поступившие с пометкой «лично», не содержат личной информации, а в нем ставятся вопросы, требующие официальных ответов, то они передаются сотрудникам органов для регистрации.

2.7. Обращения, поступившие в Управление на имя должностного лица или в адрес органа исполнительной власти области, передаются на рассмотрение указанному в обращении должностному лицу или руководителю указанного в обращении органа исполнительной власти области, уведомление заявителю о направлении его обращения не направляется.

2.8. Регистрация письменных обращений (в том числе в форме электронного документа) производится отдельно от служебных документов.

2.9. При регистрации обращений сотрудники органа вносят в автоматизированную систему (журнал) необходимую информацию об авторе и содержании письменного обращения. При этом:

вносится фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя в именительном падеже;

заполняется адрес заявителя с соблюдением сокращений, общепринятых при оформлении почтовой корреспонденции, например: «г.» – город, «пос.» – поселок, «с.» – село, «ст-я» – станция, «ст.» – станица, «ул.» – улица, «пер.» – переулок, «просп.» – проспект, «туп.» – тупик и т.д.;

в случае, если автор пересылает свое письмо через иное лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Заявитель» отмечаются две фамилии (автора и иного лица);

если письмо подписано двумя и более авторами, то в автоматизированную систему (журнал) вносятся первые одна-две фамилии, в том числе и автора, в адрес которого заявители просят направить ответ; коллективные обращения отмечаются индексом «коллективное»;

по письменным обращениям, в которых не указана фамилия автора или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в автоматизированной системе (журнале) делается отметка «анонимное», в поле адреса указывается территория по почтовому штемпелю по месту отправки и ответ на обращение не дается. 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;

определяется и отмечается вид обращения (жалоба, заявление, предложение), а также отмечается запрос информации;

если обращение поступило от должностных лиц, из других органов власти, организаций, то указывается наименование должности, органа, организации, проставляется исходящий номер и дата сопроводительного документа;

если поступило несколько письменных обращений от одного и того же автора, то каждое обращение регистрируется отдельно и готовятся все необходимые сопроводительные документы;

если поступило несколько обращений в форме электронного документа от одного и того же автора с идентичным содержанием в течение одного дня, то регистрируется первое обращение, а последующие приобщаются к делу;

письменное обращение проверяется на повторность. Письменные обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому автору соответствующими компетентными органами неоднократно давались ответы;

если в письменном обращении ставится ряд вопросов, требующих рассмотрения разными исполнителями, то по каждому из них проставляется соответствующая тематика;

в графу «исполнитель» вносятся фамилия, инициалы и должность уполномоченного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения;

при направлении обращения на рассмотрение в иной орган исполнительной власти области, орган местного самоуправления, организацию и учреждение готовятся необходимые сопроводительные документы;

в автоматизированной системе (журнале) делаются отметки, свидетельствующие о направлении письменного обращения на рассмотрение с контролем или без него. В сопроводительных документах указывается контрольный срок рассмотрения обращения.

2.10. Регистрация письменных обращений, поступивших через выделенный защищенный федеральный канал электронного документооборота, осуществляется согласно настоящему Положению.

2.11. При поступлении в орган исполнительной власти области на рассмотрение обращений, направленных в адрес Президента Российской Федерации, сотрудник органа осуществляет занесение данных о дате поступления и дате регистрации обращений в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

2.12. Поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в орган исполнительной власти области.

2.13. В архиве органа исполнительной власти области хранятся копии обращений и материалы по результатам их рассмотрения (с копиями ответов по обращениям), снятые с контроля.

Комплектование архива письменных обращений ведется в алфавитном порядке с учетом территории проживания заявителей.

Комплектование архива обращений, поступивших по «Телефону доверия Губернатора», телефонам «прямой линии» и на личном приеме граждан членами Правительства области, руководителями органов исполнительной власти области, ведется в хронологическом порядке.

Документы поступают в архив после внесения в автоматизированную систему (журнал) информации о результатах рассмотрения обращения или ее корректировки.

Приложенные к письменным обращениям документы, денежные знаки и ценные бумаги на хранение в архив не принимаются и возвращаются гражданам. В архиве хранятся акты на них. Сотрудники органов исполнительной власти области, использующие для работы материалы из архива, возвращают их полностью укомплектованными и подшитыми.

2.14. Обращения, поступившие в Правительство области, орган исполнительной власти области через почтовые ящики «Письмо Губернатору», «Письмо руководителю органа исполнительной власти области», изымаются сотрудниками органа ежедневно. Данные об авторе обращения: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес и дата поступления заносятся в реестр учета писем, изымаемых из почтового ящика.

Обращения, поступившие через почтовые ящики «Письмо Губернатору», расположенные в населенных пунктах области, изымаются руководителями общественных приемных Губернатора области в муниципальных районах и городских округах области не реже двух раз в неделю.

2.15. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается руководителем органа исполнительной власти области, в который поступило обращение, или лицом, его замещающим, с учетом следующих особенностей:

обращения граждан, требующие проверки изложенных фактов, направляются на рассмотрение в структурные подразделения органа исполнительной власти области в соответствии с их компетенцией по решению поставленных в обращении вопросов, в том числе с контролем, с выездом на место (при необходимости), для встречи с заявителем;

в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органа исполнительной власти области или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

жалобы граждан не направляются на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются;

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, направившего обращение;

письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с Федеральным законом направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.16. Обращения граждан, поступившие в Управление, направляются на рассмотрение членам Правительства области, в органы исполнительной власти области и органы местного самоуправления в соответствии с компетенцией поставленного в обращении вопроса.

Обращения, поступившие в Управление из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации и других федеральных органов государственной власти, адресованные Губернатору области и в Правительство области, поставленные на контроль в Управление, направляются Губернатору области или членам Правительства области в соответствии с их компетенцией по решению поставленных вопросов.

Депутатские запросы, адресованные Губернатору области и в Правительство области, поступившие в Управление, направляются Губернатору области или членам Правительства области, к компетенции которых относится решение поставленных вопросов.

Поступившие в Управление телеграммы по вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц (отсутствие водоснабжения, отопления, электроснабжения и т.п.), направляются Губернатору области, вице-губернатору области, первому заместителю Председателя Правительства области или заместителю Председателя Правительства области, к компетенции которого относится решение поставленного в обращении вопроса.

Обращения граждан, поступившие в Управление от руководителей общественных приемных Губернатора области в муниципальных районах и городских округах области, регистрируются в соответствии с настоящим Положением.

2.17. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственный орган, орган исполнительной власти области, орган местного самоуправления, организацию, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, прилагаются сопроводительные документы, которые подписываются руководителем органа исполнительной власти области или лицом, его замещающим.

Сопроводительные документы о возврате или пересылке ошибочно поступивших обращений из федеральных органов государственной власти подписываются начальником Управления, руководителем органа исполнительной власти области или лицом, его замещающим.

III. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в органах исполнительной власти области осуществляется руководителем органа исполнительной власти области, уполномоченными лицами органа исполнительной власти области при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность.

Регистрация устного обращения осуществляется сотрудником органа в автоматизированной системе или журнале (обязательными к заполнению полями являются: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный телефон заявителя и краткое содержание вопроса).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, регистрируются в автоматизированной системе (журнале) и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

3.2. В ходе проведения личного приема сотрудником органа (уполномоченным лицом), в случае необходимости, осуществляется запись гражданина на личный прием к руководителю органа исполнительной власти области.

Запись граждан на личный прием, проводимый руководителями органов исполнительной власти области и уполномоченными на то лицами непосредственно в органе исполнительной власти области, осуществляется в соответствии с графиком приема, размещенным в свободном доступе для граждан.

3.3. Личный прием граждан членами Правительства области в Управлении проводится:

в соответствии с утвержденным Губернатором области графиком личного приема граждан (публикуется в средствах массовой информации области, размещается на официальном портале Правительства области, на информационных стендах Управления);

по предварительной записи, которая прекращается за два дня до приема граждан. Запись на прием в день приема осуществляется по согласованию с членом Правительства области, проводящим прием граждан.

По согласованию с министром области – руководителем аппарата Губернатора области допускается замена лица, проводящего личный прием, изменение даты, времени проведения приема граждан.

3.4. Прием граждан уполномоченным лицом осуществляется в порядке очередности по времени регистрации (явки) с учетом права отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке и на внеочередной личный прием, предусмотренных Законом Саратовской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления».

3.5. Личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи проводится Губернатором области, вице-губернатором области, первым заместителем Председателя Правительства области, заместителями Председателя Правительства области.

Запись на личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи осуществляется сотрудником Управления.

По итогам личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи в карточке личного приема гражданина должна быть отражена резолюция ведущего прием с указанием Ф.И.О. исполнителя и сроком исполнения поручения (при необходимости).

По результатам проведения приема сведения, содержащиеся в регистрационной карточке, заносятся в автоматизированную систему.

3.6. Тематические приемы граждан в Управлении проводятся уполномоченными лицами органов исполнительной власти области в соответствии с компетенцией и графиком тематических приемов, утвержденным Губернатором области по заранее определенным вопросам.

Запись граждан на тематический прием проводится сотрудником Управления в день проведения тематического приема в порядке очередности при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность.

При осуществлении записи на прием сотрудником Управления заполняется карточка личного приема гражданина.

По результатам проведения тематического приема сведения, содержащиеся в регистрационной карточке, заносятся в автоматизированную систему.

3.7. Должностными лицами органов исполнительной власти области проводятся выездные приемы граждан в закрепленных муниципальных районах и городских округах области.

Организация и проведение выездных приемов граждан обеспечивается секретариатами вице-губернатора области, первого заместителя Председателя Правительства области, заместителей Председателя Правительства области, органами исполнительной власти области.

По результатам проведения выездного приема информация направляется министру области – руководителю аппарата Губернатора области.

IV. Прием и организация работы с устными обращениями граждан, поступившими по телефону

4.1. В Правительстве области для работы с устными обращениями граждан организованы и осуществляют свою деятельность «Телефон доверия Губернатора», сетевой справочный телефонный узел Правительства области (далее – ССТУ), «прямые линии» органов исполнительной власти области (далее – телефоны органов исполнительной власти области).

4.2. Организацию работы с устными обращениями граждан, поступившими на «Телефон доверия Губернатора» и ССТУ, осуществляет Управление.

4.3. Прием обращений граждан по «Телефону доверия Губернатора» и ССТУ осуществляется уполномоченным сотрудником Управления в рабочие дни: с понедельника по четверг – с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, в пятницу и предпраздничные дни – с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

Обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия Губернатора» и ССТУ, регистрируются в автоматизированной системе.

4.4. По обращениям, поступившим на «Телефон доверия Губернатора», гражданам даются разъяснения сотрудником Управления.

В случае необходимости проведения проверки изложенных заявителем фактов обращения направляются на рассмотрение в соответствии с компетенцией в государственные органы, органы местного самоуправления для принятия мер и информирования граждан по решению вопросов.

4.5. Прием обращений граждан, поступивших на телефоны органов исполнительной власти области, осуществляется сотрудниками органов, ответственными за работу с обращениями граждан, в соответствии с режимом работы органа исполнительной власти области.

Регистрация обращений граждан, поступивших по телефонам органов исполнительной власти области в рабочее время, осуществляется до конца текущего рабочего дня.

Обращения, поступившие по телефонам органов исполнительной власти области, по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию органа исполнительной власти области, направляются в иные органы в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

4.6. При поступлении телефонного звонка сотрудник органа и сотрудник Управления:

сообщает заявителю, что он обратился на «Телефон доверия Губернатора», ССТУ, телефон «прямой линии» органа исполнительной власти области; вежливо, в корректной форме просит заявителя назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный телефон, социальный статус и наличие льгот. Просит изложить вопрос, проблему, поставленную в обращении;

заносят краткое содержание обращения в автоматизированную систему (журнал);

регистрирует обращение в автоматизированной системе или в журнале;

в случае направления обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией в иные государственные органы и органы местного самоуправления сотрудник органа представляет для подписи руководителю органа исполнительной власти области или лицу, его замещающему, сопроводительный документ с кратким содержанием устного обращения и уведомление заявителю.

V. Рассмотрение обращений

в Правительстве области и органах исполнительной власти области

5.1. Обращение, поступившее в Правительство области, иной орган исполнительной власти области подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Поступившее обращение рассматривается в органе исполнительной власти области, должностными лицами, а также начальником Управления в соответствии с их компетенцией.

По поступившему обращению руководителем органа исполнительной власти области или лицом, его замещающим, даются поручения исполнителям, которые должны содержать их фамилии и инициалы, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя, дату. Поручения могут состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.3. Документы, направляемые на рассмотрение нескольким исполнителям, передаются на рассмотрение в копиях.

5.4. В случае, когда необходима централизованная подготовка ответа, контроль за своевременным и качественным исполнением поручения по обращению осуществляет исполнитель, указанный первым. Другие исполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые материалы для обобщения подготовки ответа.

5.5. Сотрудник органа исполнительной власти области, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место, приглашением заявителя для личной беседы;

запрашивает в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, относящиеся к рассмотрению обращения;

в необходимых случаях привлекает в установленном порядке к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.6. Результатом рассмотрения обращений является ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, либо направление обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для его рассмотрения и принятия мер в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением об этом заявителей.

VI. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращение, поступившее в Правительство области, орган исполнительной власти области, рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

Обращение с резолюцией Губернатора области «незамедлительно», «немедленно», «срочно», «весьма срочно» исполняется в течение 3 рабочих дней, «оперативно» – в течение 7 дней, «в кратчайший срок», «в возможно короткий срок» – в течение 10 рабочих дней, если не указана конкретная дата.

6.2. Запросы Саратовской областной Думы и запросы депутатов Саратовской областной Думы по обращениям граждан рассматриваются не позднее 15 календарных дней со дня получения запроса либо иные сроки, указанные в запросах. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, в адрес которого направлен запрос областной Думы или депутатский запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Если депутатский запрос направлен Губернатору области, то ответ на него должен быть дан в течение 30 календарных дней со дня его получения. Информационная справка и ответ заявителю, по обращению которого направлен депутатский запрос, подписывается должностным лицом в соответствии с поручением Губернатора области.

6.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона, принимается руководителем органа исполнительной власти области, должностным лицом на основании мотивированного заключения, представленного исполнителем обращения не позднее 3 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае принятия указанного решения вице-губернатором области, первым заместителем Председателя Правительства области, заместителем Председателя Правительства области, уведомление заявителю направляет руководитель соответствующего секретариата.

VII. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

7.1. Требования к содержанию и оформлению ответов:

ответ на обращение должен содержать конкретную, логично изложенную информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в нем;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу гражданина, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

7.2. Ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора Саратовской области от 1 июня 2006 года № 88.

7.3. Ответы подписываются руководителем органа исполнительной власти области, рассмотревшим обращение, либо иным уполномоченным на то лицом.

7.4. Подлинники обращений граждан, поступивших из федеральных органов государственной власти, возвращаются в указанные органы при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или просьбы об этом в сопроводительных документах.

7.5. По итогам рассмотрения обращения, поставленного на контроль в Управление, материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются в Управление по акту приема-передачи в следующем порядке:

по обращениям граждан, поставленным на контроль Губернатором области – регистрационная карточка с резолюцией Губернатора области, оригинал ответа Губернатору области, копия ответа заявителю, оригинал обращения;

по обращениям граждан, поставленным на контроль в федеральных органах государственной власти (за исключением депутатских запросов) – копии ответов заявителю и в федеральный орган государственной власти, оригинал обращения;

по депутатским запросам – копия сопроводительного документа за подписью Губернатора области с приложением копии справки по вопросу, копия ответа заявителю, оригинал обращения;

по иным обращениям, поставленным на контроль в Управлении – копия ответа заявителю (если иное не указано в сопроводительном документе Управления), оригинал обращения.

При направлении ответа заявителю по адресу электронной почты необходимо наличие подтверждения об отправке (скриншот).

7.6. Обращение, поставленное на контроль в Управлении, может быть возвращено сотрудниками Управления в орган исполнительной власти области для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям. Обращение в этом случае с контроля не снимается.

7.7. Документы по обращениям граждан, поставленным на контроль в Управлении, принимаются в отделе контроля и документационного обеспечения Управления по акту приема-передачи документов с учетом следующих требований:

ответы, представленные до 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля в этот же день;

ответы, представленные после 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля на следующий рабочий день;

в пятницу и предпраздничные дни ответы для снятия с контроля принимаются до 14.00 часов, документы, представленные после указанного срока, рассматриваются в первый рабочий день.

7.8. Ответы на обращения, не поставленные на контроль в Управлении, в Управление не передаются. Контроль исполнения указанных документов осуществляет орган исполнительной власти области, в который данное обращение направлено на рассмотрение.

7.9. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора Саратовской области от 1 июня 2006 года № 88.

VIII. Контроль за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан

8.1. Работа в органах исполнительной власти области с обращениями, поставленными на контроль в Управлении, осуществляется в соответствии с Положением о контроле исполнения документов по обращениям граждан в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденным постановлением Губернатора Саратовской области от 16 января 2015 года № 6.

Работа по рассмотрению обращений граждан и подготовке мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов должна быть организована в сроки, установленные Федеральным законом, включая процедуру передачи документов в организацию связи для направления ответа заявителю до 24.00 часов последнего дня срока рассмотрения.

8.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти области осуществляет исполнитель документа, а также сотрудник органа, ответственный за работу с обращениями граждан.

Контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений исполнителями осуществляется руководителями органов исполнительной власти области.

8.3. Сотрудники органов исполнительной власти области, рассматривающие обращения, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также за своевременное и качественное решение поставленных вопросов или разъяснение по существу вопросов.

8.4. При уходе в отпуск сотрудник обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому сотруднику.

8.5. В случае утраты исполнителем обращений проводится служебное расследование, о результатах которого информируется министр области – руководитель аппарата Губернатора области.

IX. Информационно-аналитическая работа по обращениям граждан, организаций и общественных объединений, поступившим в Правительство области, органы исполнительной власти области

9.1. Информационно-аналитическая работа по обращениям граждан, поступившим в Правительство области, орган исполнительной власти области, осуществляется под руководством начальника Управления, руководителя органа исполнительной власти области или иного уполномоченного должностного лица органа.

9.2. Анализ обращений граждан осуществляется в форме периодических информационно-статистических обзоров рассмотренных за отчетный период обращений граждан (ежемесячных, ежеквартальных, годовых) и оперативных информационных обзоров по наиболее актуальным, имеющим большой общественный резонанс проблемам, поднимаемым гражданами в обращениях, а также по вопросам, содержащимся в обращениях по отдельным территориям (муниципальным районам или городским округам) области.

9.3. Анализ обращений осуществляется с применением абсолютных и сопоставимых расчетных – относительных показателей количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период.

9.4. Анализ результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер основывается на оценке:

результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях и принятых по ним мер со стороны органов исполнительной власти области или органов местного самоуправления;

мнения авторов обращений о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, и принятых по ним мерах органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления.
