



ГУБЕРНАТОР ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13.07.2018

№ 180

г. Биробиджан

Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в органах исполнительной власти Еврейской автономной области и аппарате губернатора и правительства Еврейской автономной области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в органах исполнительной власти Еврейской автономной области и аппарате губернатора и правительства Еврейской автономной области.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Еврейской автономной области при разработке муниципальных правовых актов по вопросам организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации руководствоваться настоящим постановлением.

3. Признать утратившими силу постановления губернатора Еврейской автономной области:

- от 27.05.2014 № 160 «Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в аппарате губернатора и правительства Еврейской автономной области, органах исполнительной власти области, формируемых правительством Еврейской автономной области»;

- от 14.07.2015 № 196 «О внесении изменения в Положение об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в аппарате губернатора и правительства Еврейской автономной области, органах исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемых правительством Еврейской автономной области, утвержденное постановлением губернатора Еврейской автономной области от 27.05.2014 № 160»;

- от 07.09.2017 № 248 «О внесении изменений в постановление

губернатора Еврейской автономной области от 27.05.2014 № 160 «Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в аппарате губернатора и правительства Еврейской автономной области, органах исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемых правительством Еврейской автономной области».

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

Губернатор области



А.Б. Левинталь



**Положение**  
**об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан**  
**Российской Федерации в органах исполнительной власти Еврейской**  
**автономной области и аппарате губернатора и правительства Еврейской**  
**автономной области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в органах исполнительной власти Еврейской автономной области и аппарате губернатора и правительства Еврейской автономной области (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации и организаций, поступивших в адрес губернатора Еврейской автономной области (далее – губернатор области), вице-губернатора Еврейской автономной области, первых заместителей председателя правительства Еврейской автономной области и заместителей председателя правительства Еврейской автономной области (далее – руководители правительства области), органов исполнительной власти Еврейской автономной области (далее – органы исполнительной власти области) и их должностных лиц, аппарата губернатора и правительства Еврейской автономной области (далее – аппарат) и его должностных лиц, структурных подразделений аппарата (далее – структурные подразделения аппарата) и их руководителей (далее – обращение), организации личных приемов граждан, представителей организаций, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации (далее – гражданин), иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организаций, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными

конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – закон).

1.5. В правительстве Еврейской автономной области (далее – область), аппарате, структурных подразделениях аппарата, органах исполнительной власти области рассматриваются обращения по вопросам, входящим в их компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется губернатором области, руководителями правительства области, руководителями структурных подразделений аппарата, органов исполнительной власти области с использованием системы электронного документооборота правительства области (далее – СЭД правительства области).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием информационных ресурсов, размещенных на Официальном интернет-портале органов государственной власти области, а также устных обращений в адрес губернатора области, руководителей правительства области осуществляется департаментом по работе с обращениями граждан аппарата (далее – департамент).

1.8. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений, поступивших в адрес структурных подразделений аппарата, органов исполнительной власти области, осуществляется специалистами, назначенными ответственными за работу с обращениями в структурных подразделениях аппарата, органах исполнительной власти области (далее – ответственные специалисты).

1.9. 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, сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Обработка и хранение персональных данных обратившихся граждан производится в соответствии с федеральным и областным законодательством о персональных данных.

1.11. Сведения о местонахождении губернатора области, руководителей правительства области, аппарата, структурных подразделений аппарата, органов исполнительной власти области, почтовые адреса, контактные телефоны, графики личных приемов, требования к обращениям размещаются:

- на страницах Официального интернет-портала органов государственной власти области (<http://www.eao.ru>) (далее – интернет-портал области);

- на информационных стендах административных зданий правительства области, расположенных по следующим адресам:

просп. 60-летия СССР, 18;  
просп. 60-летия СССР, 24, корп. 1;  
просп. 60-летия СССР, 26;  
просп. 60-летия СССР, 12а;  
ул. Трансформаторная, 3а;  
ул. Советская, 111;  
ул. Калинина, 19;  
ул. Шолом-Алейхема, 21.

1.12. Департамент располагается по адресу: 679000, г. Биробиджан, просп. 60-летия СССР, 18.

1.13. При личном обращении граждан в правительство области консультации оказываются сотрудниками департамента ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.14. Телефоны департамента для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений и порядке записи на личный прием: (42622) 2-36-26, 4-13-91.

Справочный сетевой телефонный узел: (42622) 2-06-75.

1.15. Телефонные звонки принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.16. При ответах на телефонные звонки сотрудники департамента подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании департамента.

Если сотрудник департамента, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## 2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в департамент, структурное подразделение аппарата, орган исполнительной власти области.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт (при наличии).

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении

или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении денежных купюр или других ценностей в течение 3 дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника департамента или ответственного специалиста, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение 2 дней со дня составления акта.

2.4. Обращения поступают в письменной форме почтовым отправлением или в форме электронного документа. Представляются гражданином лично либо его представителем, а также через установленный в административном здании правительства области № 1 стационарный ящик для круглосуточного приема обращений.

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа, в который оно направляется, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы или их копии.

2.6. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме.

2.7. При вскрытии конверта с несколькими текстами от одного либо от разных авторов регистрации подлежит каждый текст в отдельности.

### 3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней со дня их поступления.

3.2. Сотрудники департамента, ответственные специалисты производят регистрацию обращений в СЭД правительства области.

На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес (почтовый и (или) адрес электронной почты). Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается

коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число авторов указывается в аннотации письма;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, интернет-портал области, личный прием, нарочным, межведомственный электронный документооборот, факс, телефон, «Личный кабинет», средства массовой информации и т.п.);

- указывается кратность поступления обращения (при повторном или неоднократном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам. При поступлении повторного или неоднократного обращения проводится подборка ранее данных ответов автору.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;
- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес правительства области, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Законодательное Собрание области, прокуратура области и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившем обращении проставляется регистрационный штамп регистрирующего органа в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Поступившие в адрес должностных лиц письма с отметкой «Лично» вскрываются, регистрируются и направляются должностному лицу, которому они адресованы. Рассмотрение таких писем производится в порядке, установленном настоящим Положением.

#### 4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные в департаменте обращения передаются на рассмотрение губернатору области, руководителям правительства области в соответствии с распределением обязанностей между ними.

Обращения, зарегистрированные в структурных подразделениях аппарата, органах исполнительной власти области, передаются на рассмотрение руководителю структурного подразделения аппарата, органа

исполнительной власти области.

Губернатор области, руководитель правительства области, структурные подразделения аппарата, органы исполнительной власти области при рассмотрении обращения учитывают положения части 6 статьи 8 закона, предусматривающие запрет направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства губернатор области, руководитель правительства области, руководитель структурного подразделения аппарата, руководитель органа исполнительной власти области вправе принять решение, предусмотренное частью 5 статьи 11 закона.

4.2. Обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания области, адресованные губернатору области, передаются губернатору области.

4.3. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, 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, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.17 раздела 5 настоящего Положения.

Структурные подразделения аппарата, органы исполнительной власти области одновременно направляют такое обращение губернатору области.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа, в адрес которого оно поступило, в течение 7 дней со дня регистрации направляется с сопроводительным письмом, подписанным губернатором области, руководителем правительства области, руководителем структурного подразделения аппарата или руководителем органа исполнительной власти области, рассматривающим обращение, в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.17 раздела 5 настоящего Положения.



Уведомление о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется гражданину на адрес электронной почты.

Возможна передача уведомления лично в руки гражданину по его просьбе.

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме почтовым отправлением.

4.5. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти области, органов местного самоуправления муниципальных образований области или должностных лиц, копии обращения направляются в соответствующие органы государственной власти области, органы местного самоуправления муниципальных образований области или соответствующим должностным лицам в порядке, установленном пунктом 4.4 настоящего Положения.

4.6. Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются как обращения, присланные по почте. При необходимости гражданам направляются сообщения о порядке и графике приема губернатором области, руководителями правительства области, руководителями структурных подразделений аппарата, руководителями органов исполнительной власти области.

4.7. На обращения, поступившие на рассмотрение губернатору области, руководителям правительства области, сотрудниками департамента осуществляется подготовка проекта резолюции.

На обращения, поступившие руководителям структурных подразделений аппарата, руководителям органов исполнительной власти области, резолюция накладывается руководителем структурного подразделения аппарата, руководителем органа исполнительной власти области.

Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.8. При подготовке проектов резолюций:

- в тексте поручения на обращение, поступившее впервые, в основном используется формулировка «Дать ответ», которая означает, что ответ на обращение направляется за подписью того руководителя структурного подразделения аппарата или органа исполнительной власти области, которому поручено рассмотрение обращения;

- в тексте поручения на повторное обращение, поступившее второй раз от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в основном используется формулировка «Подготовить ответ», которая означает, что государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностное лицо, которому

поручено рассмотрение обращения, готовит проект ответа на обращение за подписью губернатора области, руководителя правительства области, наложившего резолюцию;

- в тексте поручения на неоднократное обращение, поступившее третий раз от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, дается поручение подготовить проект ответа за подписью губернатора области, руководителя правительства области, наложившего резолюцию.

Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок рассмотрения поручения.

Исполнитель, указанный в поручении первым, либо в отношении которого сделаны особые отметки, является ответственным исполнителем.

## 5. Рассмотрение обращений

5.1. Проект резолюции готовится на регистрационной карточке. Губернатор области, руководитель правительства области в случае согласия с проектом резолюции, подготовленной департаментом, ставит свою подпись и дату. В случае несогласия – накладывает иную резолюцию.

5.2. В тексте поручения может быть указание «Срочно» или «Оперативно», которое предусматривает его исполнение в течение 3 или 10 дней соответственно.

5.3. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации либо в срок, указанный в резолюции, наложенной на обращении, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

Обращения родителей (лиц, их замещающих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в 10-дневный срок со дня регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается рабочий день пред выходным или праздничным днем.

5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области, должностному лицу ответственный исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.5. Решение о продлении срока рассмотрения обращения производится губернатором области, руководителем правительства области, руководителем структурного подразделения аппарата, руководителем органа исполнительной власти области, наложившим резолюцию.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пунктах 5.2, 5.3 настоящего раздела.

5.6. Резолюция на обращение оформляется в СЭД правительства области путем применения технологии сканирования, которая присоединяется к учетной карточке обращения.

5.7. Срок оформления резолюции в СЭД правительства области не должен превышать 2 рабочих дней с момента регистрации обращения.

5.8. Обращение согласно резолюции направляется ответственному исполнителю посредством СЭД правительства области или электронной почтой.

5.9. В случае, если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностным лицам данных органов в соответствии с их компетенцией, департамент, соответствующий орган или должностное лицо данного органа, получивший обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляет гражданина о переадресации его обращения в соответствии с пунктом 4.5 раздела 4 настоящего Положения.

5.10. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД правительства области), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований области, организациях и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования области или должностным лицам указанных органов в соответствии с их компетенцией;

- готовит информацию о результатах рассмотрения обращения в орган, из которого оно поступило;

- организует работу соисполнителей, в том числе осуществляет сбор всех необходимых материалов для обобщения и подготовки сводного ответа.

Соисполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения обязан представить ответственному исполнителю в письменном виде все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа либо

сообщить об отсутствии вопросов, относящихся к компетенции соответствующего органа.

5.11. Структурные подразделения аппарата, органы исполнительной власти области на основании направленного в установленном порядке запроса обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.12. В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по его компетенции, ответственный исполнитель в течение 2 рабочих дней со дня поступления обращения на исполнение обязан обратиться к губернатору области, руководителям правительства области, наложившим соответствующую резолюцию, с информацией о том, куда (кому), по его мнению, следует направить обращение.

5.13. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.15. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, губернатор области, руководитель правительства области, руководитель органа исполнительной власти области, руководитель структурного подразделения аппарата, рассматривающий обращение, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.16. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурное подразделение аппарата, орган исполнительной власти области или их должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в порядке, установленном настоящим Положением.

5.17. При определении повторности или неоднократности обращения по поставленному в обращении вопросу необходимо проверить наличие в обращении новых доводов или обстоятельств. Если таковые имеются, то обращение рассматривается как впервые поступившее.

Повторным обращением считается обращение одного и того же гражданина в один и тот же государственный орган или к одному и тому же должностному лицу по одному и тому же вопросу.

Неоднократным – второе и более обращение одного и того же

гражданина в один и тот же государственный орган или к одному и тому же должностному лицу по одному и тому же вопросу.

В случае, если в повторном обращении имеется вопрос, на который ему уже давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением в один и тот же государственный орган или к одному и тому же должностному лицу, и не приводятся новые доводы или обстоятельства, то орган, рассматривающий обращение, направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки.

Согласно пункту 5 статьи 11 закона решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, принимается в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в очередном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, орган, рассматривающий обращение, направляет гражданину уведомление о том, что переписка по указанному в обращении вопросу прекращена, при этом ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается. К данному уведомлению необходимо приложить ответ о прекращении переписки, направленный ранее.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

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

5.19. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.20. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, граждане вправе вновь направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

5.21. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с законом (в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.22. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен,

ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой почтовый или электронный адрес.

Ответ направляется указанному лицу для доведения его до сведения всех обратившихся.

5.23. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

5.24. Запросы граждан и организаций о предоставлении информации о деятельности правительства области, структурных подразделений аппарата, органов исполнительной власти области в письменной, электронной, устной формах регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Порядком организации доступа к информации о деятельности правительства Еврейской автономной области, органов исполнительной власти, формируемых правительством Еврейской автономной области, и осуществления контроля за обеспечением доступа к указанной информации, утвержденным постановлением правительства области от 09.02.2010 № 36-пп «Об организации доступа к информации о деятельности правительства Еврейской автономной области, органов исполнительной власти, формируемых правительством Еврейской автономной области, и осуществлении контроля за обеспечением доступа к указанной информации».

## 6. Требования к оформлению ответа на обращение

### 6.1. Ответы на обращения подписываются:

- на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан – губернатором области;

- на поручения заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации – губернатором области и руководителями правительства области;

- на запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос), главного федерального инспектора по области – тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности;

- в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений – руководителями правительства

области.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы с использованием ссылок на нормативные правовые акты Российской Федерации и области в мотивировочной части ответов разъяснительного характера.

При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению документы и материалы или их копии, присланные гражданином, остаются в деле, если не поступит просьбы об их возврате.

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти, направляемые в письменной форме, печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате губернатора и правительства Еврейской автономной области и органах исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемых правительством Еврейской автономной области, утвержденной постановлением губернатора области от 28.09.2012 № 237 (далее – Инструкция по делопроизводству).

Ответы заявителям в форме электронных документов оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего Положения, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Если по обращению дается уведомление о продлении срока его рассмотрения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.8. После завершения рассмотрения обращения ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются ответственному специалисту, которым проверяется правильность оформления ответа. Обращения хранятся в департаменте, структурных подразделениях аппарата, органах исполнительной власти области и СЭД правительства области.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.9. Ответы на обращения, подписанные губернатором области,

руководителями правительства области, регистрируются в департаменте.

После регистрации ответа сотрудник департамента направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в департаменте не допускается.

6.10. Ответы, подписанные руководителями структурных подразделений аппарата, органов исполнительной власти области, регистрируются и отправляются гражданам данным органом самостоятельно.

Ответственный исполнитель данного органа в обязательном порядке направляет в департамент экземпляр ответа гражданину с подлинной подписью руководителя органа для предоставления его губернатору области или руководителю правительства области, рассматривающему обращение, с целью списания обращения в дело с пометкой «В дело» либо установления дополнительного контроля с пометкой «Дополнительный контроль».

В случае направления ответа гражданину по электронному адресу при направлении экземпляра ответа в департамент к обращению прикладывается подтверждение отправки.

6.11. На ответе губернатор области или руководитель правительства области, рассматривающий обращение, списывает обращение в дело с пометкой «В дело» либо устанавливает дополнительный контроль с пометкой «Дополнительный контроль», проставляет дату, заверяет личной подписью.

## 7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Все поступившие в адрес губернатора области, руководителей правительства области, структурные подразделения аппарата, органы исполнительной власти области обращения находятся на контроле у губернатора области, руководителей правительства области, руководителей структурных подразделений аппарата и органов исполнительной власти области, наложивших резолюцию.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется сотрудниками департамента, ответственными специалистами и включает:

- постановку поручений губернатора области, руководителей правительства области, руководителей структурных подразделений аппарата и органов исполнительной власти области по обращениям на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов ответственным исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений губернатора области, руководителей правительства области, руководителей структурных подразделений аппарата и органов исполнительной власти области по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании поручений губернатора области, руководителей правительства области, руководителей



структурных подразделений аппарата и органов исполнительной власти области по обращениям и сроках их исполнения;

- контроль всех поступивших обращений, требующих разрешения поставленных в них вопросов;

- снятие обращений с контроля.

7.3. Постановка обращения на контроль осуществляется после его рассмотрения губернатором области, руководителем правительства области, руководителем структурного подразделения аппарата или органа исполнительной власти области в соответствии с его резолюцией.

На обращении, оставленном на дополнительном контроле, проставляется штамп с указанием контрольного срока исполнения документа, но не более 25 дней со дня регистрации данного обращения.

7.4. По отдельным поручениям губернатора области дополнительный контроль по обращениям осуществляет контрольное управление губернатора области.

7.5. В случае, если в ответе, полученном от государственного органа или организации, рассматривающих обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль губернатором области, руководителем правительства области, наложившим резолюцию, о чем департамент уведомляет тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.6. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять губернатор области, руководители правительства области, руководители структурных подразделений аппарата или органа исполнительной власти области.

7.7. В случае, если установленный срок подготовки ответа истек, ответственному исполнителю по рассмотрению обращения сотрудниками департамента, ответственными специалистами соответственно направляется напоминание о нарушении сроков рассмотрения обращения.

При отсутствии ответа на обращение, поступившее в адрес губернатора области, руководителя правительства области, после напоминания сотрудники департамента докладывают об этом губернатору области, руководителю правительства области, наложившему резолюцию.

В структурных подразделениях аппарата, органах исполнительной власти области при отсутствии ответов на обращения, поступившие в структурные подразделения аппарата, органы исполнительной власти области, после напоминания ответственные специалисты докладывают об этом руководителям структурных подразделений аппарата, органов исполнительной власти области.

7.8. Обращения снимаются с контроля и списываются руководителями в дело с пометкой «В дело», если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

## 8. Организация личного приема граждан

8.1. Сотрудники департамента осуществляют прием граждан ежедневно без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Представитель организации (гражданина) обязан предъявить помимо документа, удостоверяющего его личность, документ, подтверждающий право представлять ее (его) интересы (доверенность и т.п.).

8.2. Сотрудник департамента, выслушав гражданина, обратившегося лично за разъяснением или консультацией и не требующего приема губернатором области, руководителями правительства области, рассмотрев и проанализировав представленные материалы (при наличии), делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема устных обращений граждан по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае, если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию правительства области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. При наличии просьбы гражданина ему выдается копия обращения, принятого в ходе личного приема, с отметкой даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, а также сообщается телефон для справок.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием сотрудником департамента прекращается.

8.6. В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудник департамента имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан, прием в режиме видео-конференц-связи, выездной ведут губернатор области, руководители правительства области.

8.8. Личный прием граждан губернатором области, руководителями правительства области ведется по предварительной записи в соответствии с графиком приема, утвержденным распоряжением губернатора области (далее – график приема).

С графиком приема граждане могут ознакомиться через информационный стенд и на интернет-портале области.

8.9. Руководители правительства области проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между ними по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема граждан губернатором области, руководителями правительства области осуществляют сотрудники департамента. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

Запись на личный прием к губернатору области, руководителям правительства области по телефону не производится.

8.11. Сотрудники департамента вносят информацию о гражданах, требующих личного приема губернатором области, руководителями правительства области, в журнал учета приема устных обращений граждан.

8.12. Запись на прием к губернатору области, руководителям правительства области осуществляют сотрудники департамента ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

8.13. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения.

8.14. Информация о дате, времени и месте личного приема доводится до сведения гражданина в письменном виде.

8.15. В случае невозможности проведения личного приема губернатором области, руководителями правительства области (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до первоначально определенной даты приема.

8.16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах губернатором области, руководителями правительства области ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждого гражданина, принятого руководителями правительства области, оформляется карточка личного приема по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, его адрес, контактный телефон (при наличии);
- признак приема (прием в режиме видео-конференц-связи, выездной прием);
- фамилия губернатора области, руководителя правительства области, ведущего личный прием;
- номер и дата обращения, зарегистрированного по итогам предыдущего приема (при повторном приеме), либо предыдущего письменного обращения.

8.18. При повторном приеме гражданина сотрудник департамента осуществляет подборку всех имеющихся в департаменте материалов по предыдущим обращениям и приемам, прикладывает их к карточке личного приема.

8.19. Губернатор области, руководители правительства области при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют

право:

- давать поручения по подготовке информационных материалов по существу вопросов, обозначенных гражданином в ходе предварительной записи на прием;

- приглашать на прием руководителей и (или) специалистов органов исполнительной власти области, структурных подразделений аппарата, организаций в порядке ведомственной подчиненности, а также органов местного самоуправления муниципальных образований области;

- давать поручения о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

- поручать рассмотрение обращения другим органам исполнительной власти области и их должностным лицам, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.20. В случае, если изложенные на личном приеме 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 приема гражданина (гражданин ставит подпись о согласии с разъяснением на поставленный им вопрос). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.21. В ходе личного приема губернатор области, руководитель правительства области, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.22. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.23. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.24. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием губернатором области, руководителем правительства области прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.25. Максимальное время личного приема губернатором области, руководителями правительства области составляет 30 минут.

8.26. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.27. После завершения личного приема губернатор области, руководитель правительства области дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД правительства области в установленном порядке.

8.28. Ответственные исполнители поручений готовят все

необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают губернатору области, руководителю правительства области, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

8.29. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление губернатору области, руководителю правительства области, который проводил прием.

8.30. Губернатор области, руководитель правительства области, который проводил прием, знакомится с ответом и принимает решение о:

- списании обращения в дело (ставит свою подпись и дату);
- продолжении работы с обращением;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

8.31. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема губернатором области, руководителями правительства области осуществляют сотрудники департамента.

8.34. Запись на повторный прием к губернатору области, руководителям правительства области осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

8.35. Личный прием граждан в структурных подразделениях аппарата, органах исполнительной власти области осуществляется по графикам, утвержденным первым заместителем председателя правительства области по сельскому хозяйству и природопользованию и руководителями органов исполнительной власти области соответственно.

Запись на личный прием, организация личного приема граждан, контроль за выполнением соответствующих поручений по итогам личного приема обеспечивается ответственными специалистами.

8.36. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных федеральным законодательством и законом области от 28.04.2017 № 96-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Еврейской автономной области и органы местного самоуправления муниципальных образований Еврейской автономной области, в государственные (муниципальные) учреждения и иные организации Еврейской автономной области, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к их должностным лицам», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

8.37. В помещении, где осуществляется проведение личного приема граждан, в интересах защиты прав граждан и лиц, осуществляющих прием, необходимо использовать технические средства аудио- и (или) видеофиксации, о чем должностное лицо, осуществляющее прием, в обязательном порядке уведомляет гражданина.

## 9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. Гражданин имеет право знакомиться 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.

9.2. Справочную информацию по вопросам рассмотрения обращений предоставляют сотрудники департамента, ответственные специалисты при личном обращении или посредством телефона для справок (консультаций).

9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности структурных подразделений аппарата, органов исполнительной власти области по запросам.

9.4. При поступлении вопроса по телефону сотрудник департамента, ответственный специалист:

- называет наименование структурного подразделения аппарата, органа исполнительной власти области;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в иное назначенное время для получения запрашиваемой информации.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

9.5. Во время разговора сотрудники департамента, ответственные специалисты должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

## 10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Положению об организации  
деятельности по рассмотрению  
обращений граждан  
Российской Федерации в  
органах исполнительной власти  
Еврейской автономной области  
и аппарате губернатора и  
правительства Еврейской  
автономной области

Журнал  
учета приема устных обращений граждан

Начат «\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Окончен «\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Срок хранения

Дата приема	Данные гражданина (ФИО, паспортные данные, сведения о регистрации и фактическом проживании, гражданство, номера контактных телефонов)	Иная информация (социальное положение, занятость, льготный состав, состав семьи, семейное положение и др.)	Краткое содержание обращения гражданина	Принятое решение	Кто принимал (ФИО, подпись)
1	2	3	4	5	6

Приложение № 2  
к Положению об организации  
деятельности по рассмотрению  
обращений граждан  
Российской Федерации в  
органах исполнительной власти  
Еврейской автономной области  
и аппарате губернатора и  
правительства Еврейской  
автономной области

ДЕПАРТАМЕНТ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
АППАРАТА ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ

г. Биробиджан, просп. 60-летия СССР, 18

тел.: 2-36-26

КАРТОЧКА УЧЕТА УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ  
На личном приеме / по телефону

Входящий номер	Дата регистрации
Дата приема	
Место приема	
Автор обращения	
Адрес	
Телефон	
Содержание обращения	
Принял	
Резолюция руководителя	
Даны устные разъяснения  _____	Обращение подлежит подробному рассмотрению и предоставлению письменного ответа заявителю  _____
Подпись заявителя, подтверждающая согласие с предоставлением ему устного ответа на обращение	Подпись заявителя