

Губернатор
Архангельской области
И.Ф.МИХАЛЬЧУК

Утвержден
указом Губернатора
Архангельской области
от 03.02.2011 N 14-у

**РЕГЛАМЕНТ
ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ПОСТУПИВШИХ ГУБЕРНАТОРУ АРХАНГЕЛЬСКОЙ
ОБЛАСТИ, В ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, ЗАМЕСТИТЕЛЯМ
ГУБЕРНАТОРА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОРГАНЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ И АДМИНИСТРАЦИЮ
ГУБЕРНАТОРА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с федеральными законами от 6 октября 1999 года [N 184-ФЗ](#) "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации", от 2 мая 2006 года [N 59-ФЗ](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), иными федеральными законами и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации, [Уставом](#) Архангельской области, областным [законом](#) от 20 мая 2009 года N 19-3-ОЗ "О Правительстве Архангельской области и иных исполнительных органах государственной власти Архангельской области", [Регламентом](#) Правительства Архангельской области, другими нормативными правовыми актами Архангельской области в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - граждане).

2. Настоящий Регламент регулирует порядок организации рассмотрения обращений граждан (далее - обращения) к Губернатору Архангельской области (далее - Губернатор), в Правительство Архангельской области (далее - Правительство), к заместителям Губернатора Архангельской области (далее - заместители Губернатора), в исполнительные органы государственной власти Архангельской области (далее - исполнительные органы) и администрацию Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области (далее - администрация Губернатора и Правительства).

3. Установленный настоящим Регламентом порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с организацией рассмотрения обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральным законом.

4. Установленный настоящим Регламентом порядок организации рассмотрения обращений не распространяется на отношения по организации рассмотрения обращений граждан в рамках предоставления им государственными гражданскими служащими исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства (далее - государственные служащие) государственных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Архангельской области.

5. Настоящий Регламент является частью Регламента взаимодействия исполнительных органов государственной власти Архангельской области.

6. В настоящем Регламенте используются основные понятия в значении, установленном Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

7. Организацию рассмотрения обращений осуществляют:

отдел по работе с обращениями граждан департамента делопроизводства администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области (далее - отдел по работе с обращениями) - в отношении обращений, адресованных Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора и в администрацию Губернатора и Правительства, за исключением структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства;

государственные служащие, ответственные за делопроизводство в исполнительном органе и структурном подразделении администрации Губернатора и Правительства, - в отношении обращений, адресованных в исполнительные органы и структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства.

8. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены уполномоченными должностными лицами, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

9. Обращения, направленные вышестоящими органами с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами, или в сроки, установленные должностными лицами, указанными в [пункте 37](#) настоящего Регламента. Если вышестоящим органом срок исполнения не установлен, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

10. Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе регистрация, ведется отдельно от общего делопроизводства.

11. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается.

За нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений, установленных настоящим Регламентом, руководители исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, а также государственные служащие привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

12. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Губернатора, Правительства, заместителей Губернатора, исполнительных органов и администрации Губернатора и Правительства, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

14. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

15. Ответ на обращение оформляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Архангельской области и администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, утверждаемой распоряжением Губернатора.

16. Информация о порядке рассмотрения обращений, поступающих Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, в исполнительные органы и администрацию Губернатора и Правительства, размещается на официальном сайте Правительства Архангельской области в сети Интернет.

II. Порядок организации рассмотрения обращений, адресованных

Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора
и в администрацию Губернатора и Правительства

Организация приема, регистрации
и предварительного рассмотрения обращений

17. Обращения, адресованные Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, в администрацию Губернатора и Правительства, в том числе по почте, телеграфу, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования, переданные непосредственно гражданином, принятые Губернатором или заместителями Губернатора на личном приеме, направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных федеральных органов государственной власти и других государственных органов, органов местного самоуправления, передаются в отдел по работе с обращениями.

18. Интернет-обращения поступают в отдел по работе с обращениями через официальный сайт Правительства Архангельской области в сети Интернет путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Для приема интернет-обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять обращение. В случае, если в интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа).

Интернет-обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Порядок принятия интернет-обращений Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, в администрацию Губернатора и Правительства определяется Положением об официальном сайте Правительства Архангельской области в сети Интернет, утверждаемым постановлением Правительства Архангельской области.

19. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения начальником отдела по работе с обращениями.

20. Государственными служащими отдела по работе с обращениями при приеме обращений:

1) проверяется правильность адресности корреспонденции, при этом ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми;

2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3) поступившие с обращением документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к обращению) подкалываются после текста обращения, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста обращения работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;

4) по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты в двух экземплярах, которые подписываются двумя государственными служащими отдела по работе с обращениями.

21. Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

22. Конверты к обращениям сохраняются и прикладываются к обращениям в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

23. При поступлении обращений, в которых упоминается о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения проставляется штамп "Получено без приложения". Если документы отсутствуют частично, то государственным служащим отдела по работе с обращениями на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов или составляется акт об отсутствии соответствующих документов (один экземпляр прикрепляется к обращению, второй хранится в отделе по работе с обращениями).

В случае необходимости ответственным исполнителем направляется запрос гражданину, направившему обращение, о высылке недостающих приложений.

24. На обращения, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами, ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах (один экземпляр акта приобщается к поступившему обращению, второй хранится в отделе по работе с обращениями).

25. Отдел по работе с обращениями в течение трех календарных дней со дня поступления обращения регистрирует обращение с использованием компьютерной сетевой системы учета и контроля обращений граждан "Дело" (далее - система "Дело"), а также осуществляет их предварительное рассмотрение. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация может осуществляться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

26. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения отделом по работе с обращениями.

27. На каждое обращение оформляется регистрационная [карточка](#) по форме согласно приложению N 1 к настоящему Регламенту.

28. При регистрации обращения в систему "Дело" вносится следующая информация о поступившем обращении:

1) дата поступления обращения;

2) повторность (многократность) обращения. Повторность (многократность) обращения проверяется государственным служащим отдела по работе с обращениями с использованием системы "Дело". Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица, если со времени подачи нового обращения истек установленный Федеральным [законом](#) N 59-ФЗ срок рассмотрения и гражданин не согласен с принятым по его обращению решением;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение. Если обращение подписано двумя и более авторами, то при регистрации указываются фамилия, имя, отчество первого гражданина, в адрес которого, как правило, просят направить ответ, а в системе "Дело" проставляется отметка о коллективном обращении;

4) почтовый адрес гражданина (для обращения в форме электронного документа - адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);

5) тема обращения в соответствии с применяемым тематическим классификатором. Если в обращении ставится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр тематического классификатора;

6) суть обращения.

29. Датой регистрации обращения является дата, указанная в регистрационном штампе отдела по работе с обращениями.

30. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в регистрационной карточке и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

31. На стадии предварительного рассмотрения поступивших обращений отдел по работе с обращениями выявляет обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно [статье 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

32. По результатам предварительного рассмотрения обращения отдел по работе с обращениями готовит одно из следующих предложений по рассмотрению обращения (с приложением проекта поручения или проектов писем/уведомлений по [образцам](#) согласно приложению N 2 к настоящему Регламенту):

1) о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение исполнительным органом, структурным подразделением администрации Губернатора и Правительства Архангельской области, должностным лицом администрации Губернатора и Правительства;

2) о направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (на основании [подпункта 5 части 1 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ) с уведомлением гражданина о переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. Если невозможно направление такой жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

3) о возврате обращения гражданину в случае, если обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (на основании [части 2 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

4) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщении гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (на основании [части 3 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

5) о направлении сообщения гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст обращения не поддается прочтению (на основании [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

6) об уведомлении гражданина о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с ним (на основании [части 5 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

7) о направлении гражданину сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (на основании [части 2 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

8) о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией в случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (на основании [части 1 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

9) о списании обращения в дело в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (на основании [части 1 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ).

33. В поручении о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение определяются:

1) исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, должностные лица администрации Губернатора и Правительства, являющиеся ответственными исполнителями и соисполнителями по обращению. В поручении о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение может быть определено несколько ответственных исполнителей. В этом случае каждый исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства, должностное лицо администрации Губернатора и Правительства, являющиеся ответственными исполнителями, готовят ответ на обращение в соответствии с их компетенцией;

2) срок рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа на обращение, который должен обеспечить в соответствии с Федеральным [законом](#) N 59-ФЗ своевременное рассмотрение обращения;

3) должностное лицо, уполномоченное в соответствии с [пунктом 52](#) настоящего Регламента на подписание ответа на обращение;

4) необходимость осуществления контроля за рассмотрением обращения по существу и подготовки ответа на обращение.

34. В поручении о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение может включаться лаконично сформулированный текст, предписывающий каждому ответственному исполнителю (соисполнителям) конкретное действие, порядок и срок исполнения обращения.

35. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается выделять отдельные фрагменты, части текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

36. Коллективные обращения, носящие общественно значимый характер для социально-экономического и общественно-политического развития Архангельской области, обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителей федеральных органов исполнительной власти, докладываются Губернатору.

37. Отдел по работе с обращениями передает в течение одного рабочего дня зарегистрированные обращения с приложением проекта поручения или проектов писем, предусмотренных [подпунктами 2 - 8 пункта 32](#) настоящего Регламента, в зависимости от адресата:

1) заместителю Губернатора, которому адресовано обращение;

2) заместителю Губернатора - руководителю администрации Губернатора и Правительства (далее - руководитель администрации Губернатора и Правительства), если обращение адресовано Губернатору, в Правительство, в администрацию Губернатора и Правительства или поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных федеральных органов государственной власти и других государственных органов, органов местного самоуправления.

38. Заместитель Губернатора, которому адресовано обращение, либо руководитель администрации Губернатора и Правительства принимает одно из следующих решений:

1) визирует поручение о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение либо письма, предусмотренные [подпунктами 2 - 8 пункта 32](#) настоящего Регламента;

2) дает указание по изменению поручения о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение либо предложений, предусмотренных [подпунктами 2 - 8 пункта 32](#) настоящего Регламента. Доработка поручения о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение либо писем, предусмотренных [подпунктами 2 - 8 пункта 32](#) настоящего Регламента, осуществляется отделом по работе с обращениями в течение одного рабочего дня.

39. Изменения в поручение о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение могут быть внесены соответственно заместителем Губернатора, которому адресовано обращение, либо руководителем администрации Губернатора и Правительства по собственному усмотрению или на основании служебной записки ответственного исполнителя.

Не допускается передача обращения из одного исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства в другое, минуя отдел по работе с обращениями.

40. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в исполнительных органах и администрации Губернатора и Правительства, направляются отделом по работе с обращениями председателю соответствующей комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в исполнительных органах, а также в департамент государственной гражданской службы и кадров администрации Губернатора и Правительства.

41. Завизированное поручение о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение вместе с обращением и прилагаемыми к обращению документами и материалами передается отделом по работе с обращениями в течение одного рабочего дня исполнительным органам, структурным подразделениям администрации Губернатора и Правительства,

должностным лицам администрации Губернатора и Правительства, являющимся ответственными исполнителями и соисполнителями по обращению.

Организация рассмотрения и исполнения обращений

42. Обращения, адресованные в исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства, должностному лицу администрации Губернатора и Правительства, подлежат обязательному рассмотрению.

43. Руководитель исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, являющегося ответственным исполнителем и соисполнителем по обращению, определяет структурное подразделение (государственного служащего исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства), уполномоченного рассматривать обращение по существу и готовить ответ на обращение.

44. Исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства, должностное лицо администрации Губернатора и Правительства, являющиеся ответственными исполнителями, не вправе:

1) переадресовывать обращение на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу;

2) возвращать обращение гражданину (на основании [части 2 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

3) оставлять обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов (на основании [части 3 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ).

45. Ответственный исполнитель организует работу по рассмотрению обращения. Соисполнители обязаны не позднее окончания половины срока, установленного для рассмотрения обращения, представить ответственному исполнителю документы и материалы, необходимые для подготовки ответа на обращение.

46. Обращение возвращается в отдел по работе с обращениями с измененным в порядке, предусмотренном [пунктом 39](#) настоящего Регламента, поручением о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение либо со служебной запиской с соответствующим обоснованием причины возврата обращения не позднее двух рабочих дней, следующих за днем получения обращения, в случае, если исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства, должностное лицо администрации Губернатора и Правительства полагают, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к их компетенции.

47. Для рассмотрения обращения по существу ответственный исполнитель:

1) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия (срок предоставления информации по запросу - не более 15 дней);

2) направляет соисполнителям запросы с целью получения и анализа информации о принятых мерах по рассмотрению обращения;

3) проводит рабочие совещания с представителями соисполнителей;

4) приглашает на личную беседу гражданина, запрашивает у него дополнительную информацию. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону или другим способом, но не позднее чем за пять календарных дней до назначенной даты проведения беседы. В случае отказа или неявки гражданина ответ на обращение готовится по существу поставленных вопросов с указанием на недостаточность информации. В ответе излагаются вопросы, по которым необходима дополнительная информация для всестороннего и полного рассмотрения обращения. При невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам ответственным исполнителем может быть принято решение о выезде на место. Исполнитель согласовывает с гражданином дату и время посещения;

5) инициирует проведение проверки в пределах компетенции исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства;

б) инициирует продление срока рассмотрения обращения в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ. Продление сроков осуществляется по служебной записке ответственного исполнителя заместителем Губернатора, которому адресовано обращение, либо руководителем администрации Губернатора и Правительства в случаях, предусмотренных [пунктом 37](#) настоящего Регламента. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения заблаговременно направляется заявителю.

48. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому гражданскому служащему, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

49. По результатам рассмотрения обращения по существу принимается одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении обращения;

2) об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием причин принятия такого решения;

3) о даче разъяснения по существу обращения.

50. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ по всем вопросам, поставленным в обращении. При необходимости в ответе приводится ссылка на нормативные правовые акты Российской Федерации и Архангельской области. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

51. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

2) в ответе должны быть указаны причины, по которым просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена (в случае невозможности ее удовлетворения);

3) в ответе должны быть указаны фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона государственного служащего, подготовившего ответ.

52. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, которому адресовано обращение, либо руководителем исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, должностным лицом администрации Губернатора и Правительства, которым поручено подписание ответа на обращение в соответствии с [пунктом 33](#) настоящего Регламента.

Ответ на обращение, в котором содержится вопрос, на который гражданину исполнительным органом, структурным подразделением администрации Губернатора и Правительства давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, подписывается заместителем Губернатора, в ведении которого находится соответствующий исполнительный орган, либо руководителем администрации Губернатора и Правительства, если ответ подготовлен структурным подразделением администрации Губернатора и Правительства.

53. Ответ на обращение, полученное по почте или на личном приеме, направляется почтой по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

54. Ответственность за несвоевременное рассмотрение обращения, нарушения при подготовке рассмотрения и подготовке ответа на обращение несет руководитель исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, должностное лицо администрации Губернатора и Правительства, которым поручено рассмотрение обращения.

55. Копия подписанного и зарегистрированного ответа, подлинник обращения, материалы, относящиеся к рассмотрению обращения по существу, в течение одного рабочего дня со дня направления ответа на обращение передаются в отдел по работе с обращениями.

56. Отдел по работе с обращениями проверяет правильность оформления ответа и делает отметку в системе "Дело". Начальник отдела по работе с обращениями обращает внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, в том числе если ответ на обращение не содержит полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, и предлагает переоформить ответ.

57. Приложенные к обращению подлинники документов и материалов возвращаются заявителю, о чем в деле делается отметка. Копии приложенных к обращению подлинников документов и материалов уничтожаются.

58. Копии ответов на обращения, адресованные Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, в администрацию Губернатора и Правительства и переданные на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией на основании [подпункта 5 части 1 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ, направляются указанными государственными органами, органами местного самоуправления или иными должностными лицами в отдел по работе с обращениями в течение одного рабочего дня со дня направления ответа на обращение.

59. Орган государственной власти или должностное лицо, направившие обращение на рассмотрение Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, в администрацию Губернатора и Правительства, информируются о результатах его рассмотрения, если это оговаривается в запросе. В соответствующих ответах делается ссылка на номер и дату запроса, сообщается информация о содержании ответа гражданину (или направляется копия ответа гражданину), возвращается подлинник обращения гражданина (если это оговаривается в запросе или на обращении имеется соответствующий штамп).

Контроль за рассмотрением обращений

60. Постановке на контроль в отделе по работе с обращениями подлежат следующие обращения:

1) обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, недостатках в работе исполнительных органов;

2) обращения, носящие значимый характер для социально-экономического и общественно-политического развития Архангельской области;

3) обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителей Администрации Президента Российской Федерации, руководителей федеральных органов государственной власти, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, главного федерального инспектора в Архангельской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе.

61. При постановке обращения на контроль на всех регистрационных формах и на самом обращении проставляется штамп "Контроль".

62. Текущий контроль за рассмотрением обращений возлагается на лица, осуществляющие делопроизводство в исполнительном органе и структурном подразделении администрации Губернатора и Правительства, на основании сведений, регулярно получаемых от государственных служащих, а также анализа соответствующих регистрационных карточек и системы "Дело".

63. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответов, истребования от государственных служащих объяснений причин задержки ответов с последующим докладом соответственно руководителю исполнительного органа и структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства.

64. Отдел по работе с обращениями ежедневно осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений с использованием системы "Дело", готовит уведомления исполнительным органам, структурным подразделениям администрации Губернатора и Правительства, должностным лицам администрации Губернатора и Правительства об обращениях с истекающим сроком исполнения.

65. Датой снятия с контроля обращения является дата регистрации исходящего письма (ответа) гражданину.

66. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

67. Отдел по работе с обращениями в случае нарушения сроков рассмотрения обращения направляет:

ответственному исполнителю - письменное напоминание о нарушении срока рассмотрения обращения;

должностным лицам, указанным в [пункте 37](#) настоящего Регламента, - информацию о нарушении срока рассмотрения обращения.

Мониторинг рассмотрения обращений

68. Отдел по работе с обращениями ежеквартально проводит мониторинг рассмотрения обращений по следующим направлениям:

1) количество обращений;

2) повторность (многократность) обращений;

3) соблюдение сроков рассмотрения обращений исполнительными органами, структурными подразделениями администрации Губернатора и Правительства, должностными лицами администрации Губернатора и Правительства;

4) тематика вопросов, затрагиваемых в обращениях.

69. По итогам мониторинга рассмотрения обращений отдел по работе с обращениями не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, доводит информацию до сведения Губернатора и руководителя администрации Губернатора и Правительства.

70. По итогам мониторинга отдел по работе с обращениями готовит обзоры обращений по той или иной теме, обобщает практику рассмотрения поступивших обращений.

71. Руководители исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства обеспечивают учет и анализ количества и характера рассмотренных обращений, принятых по ним решений, а также вопросов, содержащихся в обращениях, подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в сфере нормативного правового регулирования.

72. Обращения, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически обобщаться и анализироваться исполнительными органами, структурными подразделениями администрации Губернатора и Правительства в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования деятельности исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства.

Особое внимание исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства должны обращать на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные обращения, а также вынуждающих граждан обращаться в средства массовой информации по вопросам, которые должны решаться исполнительными органами, структурными подразделениями администрации Губернатора и Правительства.

73. Исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства ежеквартально осуществляют мониторинг состояния работы с обращениями, в том числе по следующим направлениям:

1) количество и характер рассмотренных обращений;

2) количество и характер решений, принятых по обращениям;

3) причины предъявления судебных исков и заявлений граждан к исполнительному органу.

74. По мере накопления обращений исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства направляют тематические обзоры и справки по

обращениям по наиболее актуальным вопросам для размещения на официальном сайте Правительства в сети Интернет.

75. Состояние работы с обращениями в исполнительных органах и структурных подразделениях администрации Губернатора и Правительства проверяется отделом по работе с обращениями при их плановых и внеплановых проверках.

76. В ходе проверок организации работы с обращениями изучаются:

1) организация приема и регистрации обращений лицами, осуществляющими делопроизводство в исполнительном органе и структурном подразделении администрации Губернатора и Правительства;

2) полнота и качество заполнения регистрационных форм;

3) формирование дел с материалами по обращениям;

4) организация личного приема граждан должностными лицами исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства;

5) статистические и аналитические материалы по рассмотрению обращений;

6) документы, необходимые для объективного и качественного анализа состояния работы с обращениями;

7) должностные регламенты государственных гражданских служащих исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, осуществляющих работу с обращениями;

8) знание государственными служащими требований нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями.

77. По результатам проверок составляются акты или справки.

III. Порядок организации рассмотрения обращений, поступающих в исполнительные органы и структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства

78. Организация рассмотрения обращений, поступающих в исполнительные органы и структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, осуществляется по общим правилам, предусмотренным [разделом II](#) настоящего Регламента, с учетом статуса исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, а также особенностей, предусмотренных настоящим разделом.

79. В исполнительном органе, структурном подразделении администрации Губернатора и Правительства определяется государственный служащий, осуществляющий работу с обращениями (который применительно к настоящему Регламенту осуществляет функции отдела по работе с обращениями).

80. Обращения, адресованные в исполнительные органы и структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства по почте, телеграфу, факсу, электронной почте, информационным системам общего пользования, переданные непосредственно гражданином, принятые руководителем исполнительного органа и его заместителями на личном приеме, регистрируются государственным служащим, осуществляющим работу с обращениями, в трехдневный срок с использованием системы "Дело".

81. Лицо, осуществляющее работу с обращениями, проводит предварительное рассмотрение зарегистрированного обращения и передает его руководителю исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства или его заместителю в соответствии с распределением обязанностей.

82. Ответ на обращение подписывает руководитель исполнительного органа или его заместитель в соответствии с распределением обязанностей.

83. Контроль за рассмотрением обращения возлагается на лицо, осуществляющее работу с обращениями.

84. Исполнительные органы и структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства готовят обзоры обращений по той или иной теме, обобщают практику рассмотрения поступивших обращений, направляют тематические обзоры и справки по

обращениям по наиболее актуальным вопросам для размещения на официальном сайте Правительства.

IV. Организация личного приема граждан
Губернатором, заместителями Губернатора, руководителями
исполнительных органов и структурных подразделений
администрации Губернатора и Правительства, иными
уполномоченными должностными лицами

85. Прием граждан ведут Губернатор, заместители Губернатора, руководители исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, начальник и государственные служащие отдела по работе с обращениями, лица, ответственные за работу с обращениями в исполнительных органах и структурных подразделениях администрации Губернатора и Правительства, иные уполномоченные государственные служащие исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства.

86. Прием граждан Губернатором осуществляется в приемной Президента Российской Федерации в Архангельской области и иных местах, определяемых Губернатором, а также в ходе рабочих поездок Губернатора в муниципальные образования Архангельской области.

Прием граждан Губернатором проводится в соответствии с графиком, который учитывается в плане мероприятий с участием Губернатора на очередной месяц, формируемым и утверждаемым в соответствии с [Регламентом](#) планирования, подготовки и проведения мероприятий с участием Губернатора Архангельской области, утвержденным указом Губернатора Архангельской области от 7 октября 2009 года N 30-у.

Губернатор ведет прием граждан с участием помощников и (или) советников Губернатора. При необходимости для рассмотрения поставленных вопросов может быть приглашен руководитель исполнительного органа и структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства.

87. Заместители Губернатора, руководители исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства ведут прием граждан в установленном ими порядке.

Личный прием граждан заместителями Губернатора, руководителями исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства (или по их поручению - другими государственными служащими исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства) осуществляется на основании обращений.

88. Начальник и государственные служащие отдела по работе с обращениями ведут личный прием граждан ежедневно в рабочие дни.

Начальник и государственные служащие отдела по работе с обращениями решают вопросы, поставленные на личном приеме, если они не требуют дополнительного изучения и специального решения исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства.

Начальник отдела по работе с обращениями имеет право пригласить государственного служащего исполнительного органа и структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства для консультаций, разъяснений или решения вопросов, поставленных гражданином.

Начальник отдела по работе с обращениями на основании информации, представленной гражданином, определяет, к какому должностному лицу необходимо записать заявителя на личный прием.

89. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку приема граждан, доводится до сведения граждан через средства массовой информации и официальный сайт Правительства Архангельской области. Информация также размещается на доске объявлений в бюро пропусков в здании Правительства Архангельской области (просп. Троицкий, д. 49).

90. Должностные лица, ответственные за подготовку личного приема граждан:

1) заполняют карточки личного приема граждан;

2) производят подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

3) производят заказ пропусков гражданам для прохода в здания на личный прием и организуют сопровождение гражданина в зданиях;

4) осуществляют учет обращений и контроль за их рассмотрением.

91. На каждого гражданина, записавшегося на прием, заполняется карточка личного приема граждан, в которой указываются фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и фамилия должностного лица, ведущего прием. Во время записи устанавливается кратность обращения, при повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

92. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

93. 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 лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Регламентом.