



ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

10.02.2023

№ 10

О Порядке организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованными Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области

В целях совершенствования деятельности по обеспечению объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области, и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Астраханской области от 10.04.2012 № 14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованными Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области (далее – Порядок).

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области, руководствоваться настоящим Порядком.

3. Признать утратившими силу:

- постановление Губернатора Астраханской области от 03.08.2021 № 77 «О Порядке взаимодействия администрации Губернатора Астраханской области с исполнительными органами Астраханской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц»;

- пункт 2 постановления Губернатора Астраханской области от 29.07.2022 № 79 «О внесении изменений в постановления Губернатора Астраханской области от 09.04.2020 № 59, от 03.08.2021 № 77».

4. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Губернатор Астраханской области



И.Ю. Бабушкин

УТВЕРЖДЕН

постановлением
Губернатора
Астраханской области
от 10.02.2023 № 10

Порядок
организации работы с обращениями граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, адресованными Губернатору
Астраханской области, в Правительство Астраханской области,
администрацию Губернатора Астраханской области

1. Общие положения

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованными Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области (далее – Порядок), разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Законом Астраханской области от 10.04.2012 № 14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области» (далее – Закон № 14/2012-ОЗ) и определяет процедуру организации рассмотрения членами Правительства Астраханской области (далее – члены Правительства), исполнительными органами Астраханской области (далее – исполнительные органы) обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), адресованных Губернатору Астраханской области (далее – Губернатор), в Правительство Астраханской области (далее – Правительство), администрацию Губернатора Астраханской области (далее – администрация Губернатора), в письменной форме и в форме электронного документа, а также устных обращений к ним (далее – обращения заявителей).

1.2. Работу по рассмотрению членами Правительства, исполнительными органами обращений заявителей организует администрация Губернатора в лице управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление по работе с обращениями).

2. Используемые понятия

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:
коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей, в том числе от членов одной семьи, от имени трудовых коллективов, по общему для них вопросу;

повторное обращение – обращение заявителя, поступившее от одного автора по одному и тому же вопросу в один и тот же исполнительный орган, в том числе содержащее несогласие заявителя с полученным ответом на ранее направленное обращение;

дубликат обращения – обращение заявителя, идентичное по содержанию и техническому оформлению ранее направленному заявителем обращению;

ответ на обращение заявителя – ответ, содержащий информацию по существу поставленных заявителем вопросов, направленный по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному заявителем в обращении;

уведомление на обращение заявителя – документ, направляемый заявителю в случаях, предусмотренных частями 3, 3.1, 4 статьи 8, частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ;

карточка обращения заявителя (далее – карточка обращения) – форма, содержащая обобщенную информацию о поступившем обращении заявителя с указанием порядка и сроков его рассмотрения, которая используется для поиска и фильтрации документов типа «Обращения граждан» в единой системе электронного документооборота Астраханской области (далее – ЕСЭД);

контрольная пометка – указание на срок(и) рассмотрения обращения заявителя, установленный(ые) для исполнителя(ей) или ответственного исполнителя и соисполнителей («Контроль», «Особый контроль», «Оперативно», «Срочно»);

резолюция – краткое указание по рассмотрению обращения заявителя, которое включает в себя фамилию, инициалы автора резолюции, исполнителя(ей) или ответственного исполнителя и соисполнителей, дату и текст резолюции, срок исполнения;

исполнитель(и), ответственный исполнитель и соисполнители – лица, которым автором резолюции направлено на рассмотрение обращение заявителя.

2.2. Иные понятия, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных Федеральным законом № 59-ФЗ.

3. Прием обращений заявителей

3.1. Управление по работе с обращениями регистрирует в ЕСЭД обращения заявителей, поступившие в письменной форме и в форме электронного документа, адресованные Губернатору, вице-губернатору – председателю Правительства Астраханской области (далее – вице-губернатор – председатель Правительства), вице-губернатору – руководителю администрации Губернатора Астраханской области (далее – вице-губернатор – руководитель администрации Губернатора), заместителям председателя Правительства Астраханской области (далее – заместители председателя Правительства), за исключением заместителя председателя Правительства Астраханской области – министра финансов Астраханской области (далее – заместитель пред-

седателя Правительства – министр финансов), в Правительство и администрацию Губернатора как исполнительные органы, включая структурные подразделения администрации Губернатора.

Обращения заявителей в письменной форме и в форме электронного документа с иными адресатами считаются ошибочно поступившими, не подлежат регистрации в ЕСЭД и в рабочий день поступления или в случае поступления после 16:30 рабочего дня на следующий рабочий день с сопроводительными письмами за подписью начальника управления по работе с обращениями или его заместителей направляются указанному заявителем адресу с уведомлением заявителя.

3.2. Почтовый адрес управления по работе с обращениями для поступления обращений заявителей в письменной форме: 414000, г. Астрахань, ул. Свердлова, д. 73.

При приеме обращения заявителя в письменной форме непосредственно от автора, написавшего обращение, по его просьбе сотрудником отдела прохождения корреспонденции, аналитического и правового обеспечения управления по работе с обращениями (далее – отдел управления по работе с обращениями) на втором экземпляре либо на копии обращения ставится отметка о его принятии, содержащая дату поступления обращения, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) сотрудника отдела управления по работе с обращениями, а также сообщается контактный номер телефона управления по работе с обращениями.

Обращения заявителей в письменной форме, помещенные в почтовые ящики для обращений, установленные на фасаде здания управления по работе с обращениями по адресу: г. Астрахань, ул. Свердлова, д. 73, в здании администрации Губернатора по адресу: г. Астрахань, ул. Советская, д. 15, ежедневно изымаются сотрудником отдела управления по работе с обращениями в рабочие дни (понедельник – пятница с 08:30 до 17:30).

3.3. Обращения заявителей в форме электронного документа направляются заявителями через сайт «Интернет-приемная исполнительных органов и органов местного самоуправления Астраханской области» портала исполнительных органов государственной власти Астраханской области (далее – интернет-приемная) и поступают в исполнительные органы напрямую в ЕСЭД для регистрации и рассмотрения.

Направление обращения через интернет-приемную возможно:

без авторизации заявителя;

с авторизацией заявителя через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

По поступившей через интернет-приемную корреспонденции (рекламным документам, коммерческим предложениям и т.п.), не относящейся к обращениям заявителей, в течение семи календарных дней со дня ее поступления сотрудником отдела управления по работе с обращениями направляются уведомления за подписью начальника управления по работе с обращениями или его заместителей в адрес их отправителей о том, что информация принята к сведению.

3.4. Обращения заявителей, направленные по адресам электронной почты для служебной корреспонденции Губернатора, вице-губернатора – председателя Правительства, вице-губернатора – руководителя администрации Губернатора, заместителей председателя Правительства, структурных подразделений администрации Губернатора, к регистрации и рассмотрению не принимаются, о чем в рабочий день поступления или в случае поступления после 16:30 рабочего дня на следующий рабочий день заявитель информируется путем направления на адрес электронной почты, с которого поступило обращение заявителя, электронного сообщения следующего содержания:

«Обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронного документа, адресованные Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, исполнительные органы Астраханской области, направляются заявителями через интернет-приемную исполнительных органов Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области <https://letters.astrobl.ru/> (необходимо пройти по ссылке и действовать пошагово)».

3.5. Обращения заявителей, содержащие ходатайства о переводе земель из одной категории в другую или ходатайства о переводе земельных участков из состава земель одной категории в другую, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона № 59-ФЗ, а также корреспонденция, не относящаяся к обращениям заявителей, указанным в абзаце первом пункта 3.1 настоящего раздела, регистрируются отделом служебной корреспонденции управления документационного обеспечения и контроля администрации Губернатора Астраханской области (далее – отдел служебной корреспонденции), за исключением ошибочно поступивших обращений заявителей, указанных в абзаце втором пункта 3.1 настоящего раздела.

4. Регистрация и сроки рассмотрения обращений заявителей

4.1. Регистрация обращений заявителей осуществляется в течение трех дней в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ со дня поступления обращений в управление по работе с обращениями.

Обращения заявителей, поступившие после 16:30 рабочего дня, передаются на регистрацию на следующий рабочий день. В случае поступления обращений заявителей в день, предшествующий выходному или нерабочему праздничному дню, их регистрация осуществляется в рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

4.2. Обращения заявителей на английском языке, на языке Брайля, поступившие в управление по работе с обращениями, в рабочий день поступления или в случае поступления после 16:30 рабочего дня на следующий рабочий день направляются в министерство внешних связей Астраханской области, министерство культуры Астраханской области соответственно для пере-

вода текстов в течение трех рабочих дней со дня поступления текстов в соответствующие исполнительные органы. Переводы текстов в течение одного рабочего дня со дня перевода направляются в управление по работе с обращениями. Датой регистрации таких обращений является день поступления переводов текстов в управление по работе с обращениями.

4.3. При регистрации обращения заявителя сотрудником отдела управления по работе с обращениями на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения заявителя ставится штамп «Администрация Губернатора Астраханской области управление по работе с обращениями граждан» с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения заявителя, которые автоматически присваиваются в карточке обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.4. Сотрудниками отдела управления по работе с обращениями (не менее двух сотрудников) при выявлении отсутствия текста обращения заявителя и (или) указанных в обращении заявителя документов и материалов составляется акт об отсутствии текста обращения гражданина, объединения граждан, юридического лица и (или) указанных в обращении документов и материалов по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку, копия которого вместе с ответом на обращение заявителя или уведомлением на обращение заявителя направляется заявителю для сведения. Копия такого акта в электронной форме прикрепляется к карточке обращения.

4.5. В случае поступления в управление по работе с обращениями в один день от заявителя двух и более обращений в письменной форме по разным вопросам общей тематики (в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденным распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации (далее – Управление Президента по работе с обращениями, Тематический классификатор обращений) одному и тому же адресату сотрудником отдела управления по работе с обращениями присваивается таким обращениям одна дата регистрации и один регистрационный номер обращения заявителя.

В случае поступления в управление по работе с обращениями в один день от заявителя двух и более дубликатов обращений заявителя в форме электронного документа посредством интернет-приемной одному и тому же адресату в рабочий день поступления или в случае поступления после 16:30 рабочего дня на следующий рабочий день сотрудником отдела управления по работе с обращениями заявителю направляется письмо за подписью начальника управления по работе с обращениями или его заместителей о поступлении обращений заявителя с указанием их входящих номеров в интернет-приемной, являющихся идентичными зарегистрированному обращению, которому присвоена дата регистрации и регистрационный номер обращения.

4.6. При регистрации коллективного обращения заявителей в карточку обращения вносятся фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя, указанного в коллективном обращении в качестве представителя всех авторов. В случае если такое лицо в коллективном обращении заявителей не указано, то в карточку обращения вносятся фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты одного заявителя из списка подписавших коллективное обращение авторов для доведения ответа на обращение заявителя или уведомления на такое обращение до сведения остальных авторов.

4.7. При регистрации обращения объединений граждан, юридических лиц в карточку обращения вносятся фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) представителя объединения граждан, юридического лица, наименование объединения граждан, юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

4.8. При регистрации обращение заявителя проверяется на повторность (период определения повторности – три календарных года, предшествующие дате регистрации обращения), о чем в карточке обращения ставится пометка «Повторное». В поле «Примечание» карточки обращения вносится информация о дубликате обращения с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения заявителя, по отношению к которому обращение является дубликатом.

4.9. Обобщенная информация о поступившем обращении заявителя, вносимая в карточку обращения, должна содержать следующее:

фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя (в именительном падеже), которые указаны в тексте обращения заявителя, в случае их отсутствия в поле «Тип обращения» карточки обращения ставится пометка «Анонимное», после чего в поле «Заявитель» карточки обращения автоматически указывается пометка «Аноним». Коллективные обращения без указания заявителей регистрируются по наименованию организаций, учреждений, предприятий, из которых они поступили (например, коллектив завода «Лотос», сотрудники ГБУЗ АО и т.п.);

указанный заявителем в тексте письменного обращения заявителя и на конверте (при наличии) почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которым(ому) должен быть направлен ответ на обращение заявителя или уведомление на обращение заявителя, контактный номер телефона (при наличии) (в случае указания заявителем просьбы о выдаче ответа на обращение заявителя или уведомления на обращение заявителя на руки ставится пометка «Ответ на руки»);

льготный, социальный статусы заявителя;

вид обращения заявителя (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения заявителя (индивидуальное, коллективное, анонимное);

событие (личный прием, личный выездной прием, общерегиональный день приема граждан и т.д.);

способ доставки (почта, передано лично, интернет-приемная, сервис электронного обмена, МЭДО и т.д.) и дата поступления обращения;

состав обращения заявителя (количество листов в обращении, приложении);

кратность обращения заявителя (повторное, дубликат);

сведения об адресанте и реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

сведения об адресате (Губернатор, Правительство, администрация Губернатора);

краткое содержание поставленных в обращении заявителя вопросов, документов и материалов к нему (при наличии);

классификация вопроса(ов) в обращении заявителя (в соответствии с Тематическим классификатором обращений);

автор(ы) резолюции(й), исполнитель(ли) или ответственный исполнитель и соисполнители резолюции(й), дата(ы) и текст(ы) резолюции(й), срок(и) исполнения.

4.10. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом № 14/2012-ОЗ, со дня регистрации обращений заявителей в управлении по работе с обращениями.

Рассмотрение обращений заявителей с контрольными пометками не должно превышать установленные в них сроки со дня регистрации обращений в управлении по работе с обращениями:

с пометкой «Контроль» – 30 дней (у соисполнителя резолюции – 15 дней);

с пометкой «Особый контроль» – 15 дней (у соисполнителя резолюции – 7 дней);

с пометкой «Оперативно» – 10 дней (у соисполнителя резолюции – 3 дня);

с пометкой «Срочно» – 3 дня (у соисполнителя резолюции – 1 день).

Сроки рассмотрения обращений заявителей исчисляются в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения заявителя приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.11. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей оформляются с контрольной пометкой «Особый контроль».

4.12. Обращения заявителей, поступившие с сопроводительными письмами Управления Президента по работе с обращениями, Аппарата Правительства Российской Федерации, федеральных органов государственной власти с просьбой информирования о результатах их рассмотрения или предоставления информационных справок по ним, рассматриваются без права продления в установленные в сопроводительных письмах сроки. В случае если такие сроки не указаны, то согласно установленным в контрольных пометках срокам данные обращения не переадресуются в иные исполнительные органы, иным должностным лицам.

4.13. В случае если по обращению заявителя направляется запрос в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, срок предоставления в управление по работе с обращениями информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, не должен превышать 15 дней (по обращению заявителя с контрольной пометкой не должен превышать срок, указанный для соисполнителя) со дня регистрации запроса в управлении по работе с обращениями. Не допускается переадресация указанного запроса в иные исполнительные органы, иным должностным лицам.

4.14. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений заявителей возложена на исполнителя(ей) или ответственного исполнителя и соисполнителей.

5. Рассмотрение обращений заявителей

5.1. Проекты резолюций по рассмотрению обращений заявителей, адресованных Губернатору, вице-губернатору – председателю Правительства, вице-губернатору – руководителю администрации Губернатора, формируются начальником управления по работе с обращениями или его заместителями.

Проекты резолюций по рассмотрению обращений заявителей, направленных на рассмотрение заместителям председателя Правительства, руководителям исполнительных органов, формируются соответственно руководителями секретариатов заместителей председателя Правительства, сотрудниками исполнительных органов.

5.2. Обращения заявителей по вопросам, решение которых не входит в компетенцию управления по работе с обращениями, направляются на рассмотрение по компетенции:

заместителям председателя Правительства, в исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора, органы местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области (далее – органы местного самоуправления) посредством ЕСЭД в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращений заявителей в управлении по работе с обращениями;

в федеральные органы государственной власти, иным должностным лицам, государственные и муниципальные учреждения, иные организации и их должностным лицам, осуществляющие публично значимые функции (далее – федеральные органы власти, учреждения, организации, должностные лица), в течение семи календарных дней со дня регистрации обращений в управлении по работе с обращениями.

При направлении обращений заявителей на рассмотрение по компетенции заместителям председателя Правительства, в исполнительные органы,

структурные подразделения администрации Губернатора, органы местного самоуправления посредством ЕСЭД оригиналы обращений остаются в управлении по работе с обращениями.

5.3. В связи с отсутствием возможности рассмотреть обращения заявителей по установленной компетенции исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора не позднее двух рабочих дней со дня поступления обращений заявителей из управления по работе с обращениями в рабочем порядке уведомляет управление по работе с обращениями о необходимости изменения резолюций по рассмотрению обращений заявителей, после чего управление по работе с обращениями в течение одного рабочего дня формирует новую резолюцию по рассмотрению обращений заявителей по компетенции соответствующего исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора.

Не допускается направление обращений заявителей из одного исполнительного органа в другой, из одного структурного подразделения администрации Губернатора в другое без уведомления в письменной форме об этом управления по работе с обращениями, заявителей в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом № 59-ФЗ.

5.4. Сотрудником отдела управления по работе с обращениями заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в исполнительный орган, орган местного самоуправления, федеральный орган власти, учреждение, организацию, должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении заявителя вопросов, в том числе с использованием факсимильного воспроизведения подписи начальника управления по работе с обращениями или его заместителей по указанному заявителем почтовому адресу или адресу электронной почты, по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

5.5. В случае направления обращений заявителей на отдельное рассмотрение нескольким исполнителям рассмотрение таких обращений осуществляется каждым соисполнителем самостоятельно по вопросам, решение которых входит в их компетенцию.

5.6. В случае направления обращений заявителей на совместное рассмотрение нескольким исполнителям ответственным исполнителем по рассмотрению таких обращений считается первый соисполнитель.

Ответственный исполнитель по рассмотрению обращений заявителей контролирует качество и сроки их рассмотрения, обобщает информацию, поступившую от соисполнителей, готовит ответы (проекты ответов) заявителям, отслеживает подписание ответов (проектов ответов) заявителям и их направление на указанные заявителями почтовые адреса или адреса электронной почты.

Соисполнители готовят и направляют ответственному исполнителю информацию по обращениям заявителей не позднее сроков, указанных для соисполнителей, со дня регистрации обращений в управлении по работе с обращениями.

Если проект ответа на обращение заявителя подписывает Губернатор, вице-губернатор – председатель Правительства, вице-губернатор – руководитель администрации Губернатора, заместитель председателя Правительства, координирующий исполнительный орган, то за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения заявителя ответственный исполнитель представляет для подписания проект ответа в аппарат Губернатора, аппарат вице-губернатора – председателя Правительства, аппарат вице-губернатора – руководителя администрации Губернатора, секретариат заместителя председателя Правительства соответственно.

5.7. Обращения заявителей, поступившие с сопроводительными письмами сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (далее – депутат Государственной Думы), депутата Думы Астраханской области (далее – депутат Думы) с просьбой информирования о результатах их рассмотрения, рассматриваются по компетенции исполнительными органами, структурными подразделениями администрации Губернатора с уведомлением сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы, депутата Думы о результатах их рассмотрения вице-губернатором – председателем Правительства, или вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора, или заместителем председателя Правительства, координирующим исполнительный орган.

Обращения заявителей, поступившие с сопроводительными письмами сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы, депутата Думы с просьбой информирования о результатах их рассмотрения, в связи с отсутствием компетенций подлежат переадресации в порядке и сроки, которые установлены частями 3, 3.1, 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, с уведомлением сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы, депутата Думы о переадресации таких обращений вице-губернатором – председателем Правительства, или вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора, или заместителем председателя Правительства, координирующим исполнительный орган.

По поручению вице-губернатора – председателя Правительства, заместителя председателя Правительства, координирующего исполнительный орган, ответ или уведомление на обращение заявителя направляется за подписью руководителя соответствующего исполнительного органа, по поручению вице-губернатора – руководителя администрации Губернатора – должностного лица соответствующего структурного подразделения администрации Губернатора.

**6. Рассмотрение обращений заявителей, поступивших
на справочный телефонный узел Управления Президента по работе
с обращениями и переадресованных в справочный телефонный узел
Астраханской области**

6.1. Обращение заявителя, поступившее на справочный телефонный узел Управления Президента по работе с обращениями и переадресованное в

справочный телефонный узел Астраханской области (далее – обращение, поступившее на справочный телефонный узел), принимается сотрудником управления по работе с обращениями (далее – оператор), который заполняет учетную карточку вызова с внесением информации о заявителе (фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, контактный номер телефона (при наличии) и о кратком содержании поставленного в устном обращении вопроса.

6.2. Ответ на обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть дан заявителю оператором в устной форме (в телефонном режиме), в случае если изложенные заявителем факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки или заявителю необходима исключительно справочная информация, о чем в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений. В остальных случаях обращение, поступившее на справочный телефонный узел, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области.

7. Направление ответов и уведомлений на обращения заявителей

7.1. Ответ на обращение заявителя или уведомление на обращение заявителя в письменной форме должен(но) содержать информацию об источнике поступления обращения и реквизитах сопроводительного письма (при наличии), о присвоенных дате регистрации и регистрационном номере обращения заявителя, указанном заявителем почтовом адресе.

В случае если в тексте письменного обращения и на конверте (при наличии) заявителем указаны разные почтовые адреса, ответ или уведомление на обращение должен(но) содержать указанные почтовые адреса.

7.2. Ответы на обращения заявителей в письменной форме, подписанные Губернатором, регистрируются и направляются по указанным заявителями почтовым адресам отделом служебной корреспонденции.

Ответы на обращения заявителей или уведомления на обращения заявителей в письменной форме, подписанные вице-губернатором – председателем Правительства, вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора, начальником управления по работе с обращениями и его заместителями, не позднее одного рабочего дня со дня регистрации таких ответов на обращения заявителей или уведомлений на обращения заявителей управлением по работе с обращениями передаются в отдел служебной корреспонденции для дальнейшей обработки.

Ответы на обращения заявителей или уведомления на обращения заявителей в письменной форме, подписанные заместителями председателя Правительства, за исключением заместителя председателя Правительства – министра финансов, должностными лицами структурных подразделений администрации Губернатора, за исключением начальника управления по работе с обращениями и его заместителей, не позднее одного рабочего дня со дня

регистрации таких ответов или уведомлений секретариатами заместителей председателя Правительства, структурными подразделениями администрации Губернатора соответственно передаются в отдел служебной корреспонденции для дальнейшей обработки.

7.3. Ответ на обращение заявителя или уведомление на обращение заявителя в форме электронного документа должен(но) содержать информацию об источнике поступления обращения посредством интернет-приемной и о реквизитах сопроводительного письма (при наличии), о входящем номере в интернет-приемной, присвоенных дате регистрации и регистрационном номере обращения, указанном заявителем адресе электронной почты.

В случае если в обращении заявителя в форме электронного документа указан адрес электронной почты, на который ранее направлен ответ или уведомление на обращение иного автора, заявителю, направившему электронное обращение, необходимо сообщить информацию о недопустимости разглашения сведений о частной жизни, в том числе персональных данных иного автора.

7.4. Ответы на обращения заявителей в форме электронного документа, подписанные Губернатором, регистрируются отделом служебной корреспонденции и передаются в день регистрации в управление по работе с обращениями для направления по указанным заявителями адресам электронной почты.

Ответы на обращения заявителей или уведомления на обращения заявителей в форме электронного документа, подписанные вице-губернатором – председателем Правительства, вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора, начальником управления по работе с обращениями и его заместителями, в день регистрации таких ответов или уведомлений управлением по работе с обращениями направляются по указанным заявителями адресам электронной почты.

Ответы на обращения заявителей или уведомления на обращения заявителей в форме электронного документа, подписанные заместителями председателя Правительства, должностными лицами структурных подразделений администрации Губернатора, за исключением начальника управления по работе с обращениями и его заместителей, в день регистрации таких ответов или уведомлений секретариатами заместителей председателя Правительства, структурными подразделениями администрации Губернатора соответственно направляются по указанным заявителями адресам электронной почты.

7.5. В ответах или уведомлениях на коллективные обращения заявителей указываются фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя, указанного в коллективном обращении в качестве представителя всех авторов. В случае если такое лицо в коллективном обращении заявителей не обозначено, то в ответах или уведомлениях на коллективные обращения указываются фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты одного заявителя из списка подписавших коллективное обращение ав-

торов для доведения таких ответов или уведомлений до сведения остальных авторов.

7.6. В ответах или уведомлениях на обращения объединений граждан, юридических лиц указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) представителя объединения граждан, юридического лица, наименование объединения граждан, юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

7.7. По просьбе заявителя ответ или уведомление на обращение заявителя, поступившее в письменной форме, также направляется по адресу электронной почты, указанному в письменном обращении заявителя, на обращение заявителя, поступившее в форме электронного документа, – по почтовому адресу, указанному в электронном обращении заявителя.

7.8. Ответ на обращение заявителя или уведомление на обращение заявителя с пометкой «Ответ на руки» выдается сотрудником отдела управления по работе с обращениями, который на следующий рабочий день после подписания и регистрации ответа на обращение заявителя или уведомления на обращение заявителя приглашает в телефонном режиме заявителя в управление по работе с обращениями.

В случае если заявитель не явился в назначенный день в управление по работе с обращениями для получения на руки ответа на обращение заявителя или уведомления на обращение заявителя, то в течение двух рабочих дней со дня неявки заявителя сотрудником отдела управления по работе с обращениями готовится соответствующее служебное письмо на имя начальника управления по работе с обращениями.

По просьбе сотрудника отдела управления по работе с обращениями на втором экземпляре ответа на обращение заявителя или уведомления на обращение заявителя, который остается в управлении по работе с обращениями, заявителем ставится отметка о его принятии, содержащая дату получения такого ответа или уведомления, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), личную подпись.

При указании заявителем почтового адреса или адреса электронной почты ответ на обращение заявителя с пометкой «Ответ на руки» также направляется по соответствующему адресу в сроки, установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области, со дня регистрации обращения в управлении по работе с обращениями.

7.9. В случае неполучения заявителями ответов на обращения заявителей или уведомлений на обращения заявителей, указанные в абзаце первом пункта 3.1 раздела 3 настоящего Порядка, заявители могут получить копии таких ответов на обращения заявителей или уведомлений на обращения заявителей, о чем в день явки заявителей сотрудником управления по работе с обращениями, осуществляющим личный прием заявителей, делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина, представителя объединения граждан, юридического лица, по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку и выдаются копии таких ответов на обращения заявителей или уведомлений на обращения заявителей.

7.10. Исполнитель(ли) или ответственный исполнитель прилагает к резолюции по обращению заявителя в ЕСЭД электронную копию ответа на обращение заявителя или уведомления на обращение заявителя с подтверждением его отправки заявителю по почтовому адресу или адресу электронной почты, связывая в ЕСЭД эти документы с карточкой обращения.

7.11. Ответы на обращения заявителей или уведомления на обращения заявителей федеральных органов власти, учреждений, организаций, должностных лиц (за исключением ответов на обращения заявителей или уведомлений на обращения заявителей заместителей председателя Правительства, исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора, органов местного самоуправления, направляемых посредством ЕСЭД), поступившие почтовым отправлением либо курьерской доставкой, регистрируются сотрудниками отдела управления по работе с обращениями в день поступления в журнале входящей корреспонденции. В левом нижнем углу обратной стороны таких ответов или уведомлений ставится отметка о датах поступления, после чего в течение следующих трех рабочих дней ответы и уведомления сканируются и приобщаются к обращениям заявителей в ЕСЭД.

Ответы на обращения заявителей или уведомления на обращения заявителей федеральных органов власти, учреждений, организаций, должностных лиц, поступившие посредством межведомственного электронного документооборота (МЭДО), регистрируются сотрудниками отдела управления по работе с обращениями в день поступления в журнале входящей корреспонденции и в течение следующего рабочего дня приобщаются к обращениям заявителей в ЕСЭД.

8. Контроль за рассмотрением обращений заявителей и хранение их в архиве

8.1. Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений заявителей и запросов по ним, зарегистрированных в управлении по работе с обращениями, осуществляется, в том числе в ЕСЭД, сотрудниками управления по работе с обращениями (далее – контролеры).

8.2. Документ (ответ на обращение заявителя, уведомление на обращение заявителя, информационная справка и др.), вложенный как результат исполнения резолюции по обращению заявителя и не соответствующий установленным требованиям, возвращается контролером на доработку исполнителю(ям) или ответственному исполнителю и соисполнителям с указанием срока исполнения и причины возврата документа. Резолюция по обращению заявителя считается исполненной только после принятия контролером документа, вложенного как результат исполнения резолюции по обращению заявителя в ЕСЭД.

8.3. В случае если исполнителем(ями) или ответственным исполнителем и соисполнителями не представлен документ (ответ на обращение заявителя, уведомление на обращение заявителя, информационная справка и др.) в

установленный резолюцией по обращению заявителя срок, то на следующий рабочий день контролер посредством ЕСЭД запрашивает отсутствующий документ, который необходимо представить в течение одного рабочего дня с момента получения данного запроса. При отсутствии запрашиваемых документов в течение двух рабочих дней со дня установленного резолюцией по обращению заявителя срока контролер готовит проект уведомительного письма за подписью начальника управления по работе с обращениями в адрес исполнителя(ей) или ответственного исполнителя и соисполнителей о несоблюдении порядка и сроков предоставления запрашиваемых документов для принятия мер реагирования в пределах компетенции.

8.4. Предоставление в управление по работе с обращениями информации о проведенных исполнительными органами служебных проверках в связи с выявленными ими нарушениями порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей, установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Астраханской области, не должно превышать сроки, указанные в запросах управления по работе с обращениями.

8.5. Данные о списании обращения заявителя вносятся в поля «Дело», «Дата помещения» карточки обращения с указанием даты ответа на обращение заявителя или уведомления на обращение заявителя, проставлением результатов рассмотрения обращения заявителя (решения): «Решено положительно», «Частично решено», «Разъяснено», «Направлено по компетенции» и т.д.

8.6. Обращения заявителей, документы и материалы к ним (при наличии), поступившие в письменной форме и в форме электронного документа в управление по работе с обращениями, хранятся в электронном виде в ЕСЭД.

8.7. Хранение оригиналов рассмотренных письменных обращений заявителей, документов и материалов к ним (при наличии) осуществляется управлением по работе с обращениями в архиве в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в архиве оригиналы рассмотренных письменных обращений заявителей, документов и материалов к ним (при наличии) представляются на заключение экспертной комиссии администрации Губернатора, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение, утверждаемый начальником управления по работе с обращениями.

9. Личный прием заявителей

9.1. Порядок организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Астраханской области, членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области утвержден постановлением Губернатора Астраханской области от 09.04.2020 № 59.

9.2. Информация об исполнении поручений, данных в ходе личного приема заявителей Губернатором, вице-губернатором – председателем Правительства, вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора (далее – поручения по итогам личного приема), подлежит представлению в

управление по работе с обращениями в установленные соответствующими должностными лицами сроки, а в случае если срок в поручении по итогам личного приема не указан, то в течение 30 календарных дней со дня личного приема заявителей соответствующими должностными лицами.

Служебные письма с просьбой о снятии Губернатором, вице-губернатором – председателем Правительства, вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора поручений по итогам личного приема с контроля подписываются теми должностными лицами, которым даны поручения.

9.3. Участие в приемах граждан, проводимых по поручению Президента Российской Федерации, контроль за выполнением решений, принятых по итогам таких приемов, подготовка соответствующих докладов осуществляются членами Правительства, руководителями исполнительных органов в соответствии с распоряжением Губернатора Астраханской области от 04.08.2022 № 462-р «О дополнительных мерах по организации контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц».

10. Прямая линия с Губернатором

10.1. Вопросы заявителей на прямую линию с Губернатором поступают на официальный сайт <https://voprosgubernatoru.astrobl.ru/> (далее – вопросы с прямой линии).

10.2. Сбор и систематизация вопросов с прямой линии осуществляются государственным казенным учреждением Астраханской области «Центр стратегического анализа и управления проектами» (далее – центр стратегического анализа и управления проектами).

10.3. Перечень вопросов с прямой линии центром стратегического анализа и управления проектами передается до завершения рабочего дня после проведения прямой линии в управление по работе с обращениями для дальнейшей обработки и направления на следующий рабочий день после дня проведения прямой линии на рассмотрение по компетенции в исполнительные органы, органы местного самоуправления, федеральные органы власти, учреждения, организации, должностным лицам.

10.4. После подготовки ответа исполнительный орган, который рассматривает вопрос с прямой линии, должен в течение семи рабочих дней после дня проведения прямой линии связаться по телефону с заявителем, направившим вопрос, и дать ему разъяснения по существу подготовленного ответа.

10.5. Информация о результатах рассмотрения вопросов с прямой линии направляется исполнительным органом в течение 10 рабочих дней после проведения прямой линии в управление по работе с обращениями для дальнейшей подготовки в течение 14 рабочих дней после дня проведения прямой линии оперативной информации Губернатору.

11. Обжалование действий (бездействия) или решений членов Правительства, должностных лиц администрации Губернатора

11.1. Предметом обжалования являются действия (бездействие) или решение члена Правительства, руководителя исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора, которые приняты или осуществлены им в ходе рассмотрения обращения заявителя.

11.2. В случае если заявитель обжалует действия (бездействие) или не удовлетворен принятым решением исполнительного органа, а также если вопрос относится к компетенции вице-губернатора – председателя Правительства, заместителя председателя Правительства, координирующего исполнительный орган, подписание ответа на жалобу осуществляется по поручению Губернатора вице-губернатором – председателем Правительства или заместителем председателя Правительства, координирующим исполнительный орган, действия (бездействие) или решение которого обжалуются.

11.3. В случае если заявитель обжалует действия (бездействие) или не удовлетворен принятым решением заместителя председателя Правительства, подписание ответа на жалобу осуществляется по поручению Губернатора вице-губернатором – председателем Правительства.

11.4. В случае если заявитель обжалует действия (бездействие) или не удовлетворен принятым решением руководителя структурного подразделения администрации Губернатора, подписание ответа на жалобу осуществляется по поручению Губернатора, или вице-губернатора – председателя Правительства, или вице-губернатора – руководителя администрации Губернатора заместителем руководителя администрации Губернатора, координирующим структурное подразделение администрации Губернатора, действия (бездействие) или решение которого обжалуются.

11.5. В случае если заявитель обжалует действия (бездействие) или не удовлетворен принятым решением заместителя руководителя администрации Губернатора, подписание ответа на жалобу осуществляется по поручению Губернатора или вице-губернатора – председателя Правительства вице-губернатором – руководителем администрации Губернатора.

11.6. Обжалование действий (бездействия) или решений Губернатора, вице-губернатора – председателя Правительства, вице-губернатора – руководителя администрации Губернатора осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Подготовка и подписание ответа на жалобу с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется управлением по работе с обращениями.

12. Информационно-аналитическая справка по обращениям заявителей

12.1. Секретариаты заместителей председателя Правительства, за исключением заместителя председателя Правительства – министра финансов: осуществляют анализ и обобщение информации о количестве прове-

денных приемов заявителей, мероприятий в формате прямого общения с населением (эфирные тематические программы на телеканалах и радиостанциях, в социальных сетях, прямые линии с населением, круглые столы с участием заявителей и т.п.) соответствующими должностными лицами;

ежемесячно не позднее 3-го числа месяца, следующего за отчетным, направляют в управление по работе с обращениями информационно-аналитическую справку по обращениям граждан, объединений граждан, юридических лиц по установленной форме согласно приложению № 4 к настоящему Порядку.

12.2. Исполнительные органы:

осуществляют анализ и обобщение информации о количестве поступивших обращений заявителей и вопросов в них, проведенных приемов заявителей, мероприятий в формате прямого общения с населением (эфиров тематических программ на телеканалах и радиостанциях, в социальных сетях, прямых линий с населением, круглых столов с участием заявителей и т.п.) соответствующими должностными лицами;

ежемесячно не позднее 3-го числа месяца, следующего за отчетным, направляют в управление по работе с обращениями информационно-аналитическую справку по обращениям граждан, объединений граждан, юридических лиц по установленной форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку.

12.3. Управление по работе с обращениями осуществляет сбор, анализ и обобщение поступивших информационно-аналитических справок по обращениям граждан, объединений граждан, юридических лиц по установленным формам согласно приложениям № 4, 5 к настоящему Порядку и подготовку на этой основе оперативных и периодических материалов Губернатору, вице-губернатору – председателю Правительства, вице-губернатору – руководителю администрации Губернатора.

Управление по работе с обращениями граждан
администрации Губернатора Астраханской области

Акт

об отсутствии текста обращения гражданина, объединения граждан,
юридического лица и (или) указанных в обращении документов и материалов
от __.__.20__

Мы, нижеподписавшиеся сотрудники управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области, составили акт о том, что в поступившем посредством (из) _____ (исх. от __.__.20__ № _____) обращении (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, представителя объединения граждан, юридического лица), зарегистрированном от __.__.20__ № _____, отсутствует(ют) текст обращения и (или) указанные в обращении документы и материалы (перечислить наименование отсутствующих документов и материалов).

Должность (подпись) И.О. Фамилия

Должность (подпись) И.О. Фамилия

АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

**УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Свердлова ул., д. 73, г. Астрахань, 414000
тел.: 8 (8512) 51-37-24, факс: 8 (8512) 51-36-90

от __.__.20__ № _____

Г

Г

Получатель

(Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, представителя объединения граждан, юридического лица в творительном падеже, наименование объединения граждан, юридического лица)

Адрес (почтовый адрес или адрес электронной почты)

Уведомление от __.__.20__ № _____

Информируем, что Ваше обращение поступило.

Направлено на рассмотрение в

наименование исполнительных органов Астраханской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области или соответствующих должностных лиц
--

О результатах Вас проинформируют в установленный законодательством срок.

Должность

(подпись)

И.О. Фамилия

Управление по работе с обращениями граждан
администрации Губернатора Астраханской области

Карточка личного приема гражданина,
представителя объединения граждан, юридического лица
от __. __.20__ № _____

Автор(ы) Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, представителя объединения граждан, юридического лица		
Наименование объединения граждан, юридического лица		
Льготный, социальный статусы гражданина		
Адрес (почтовый адрес или адрес электронной почты)		
Контактный номер телефона		
Содержание устного обращения		
Резолюция		
Автор резолюции		
Должность	(подпись)	И.О. Фамилия
В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие на проверку и обработку, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение моих персональных данных, а также на использование фото-, видеоизображений со мной, ознакомлен с юридическими последствиями отказа предоставить свои персональные данные.		
С получением устного ответа согласна(ен)		_____
		(подпись заявителя) (дата)
В письменном ответе нуждаюсь (не нуждаюсь)		_____
		(подпись заявителя) (дата)

**Информационно-аналитическая справка
по обращениям граждан, объединений граждан, юридических лиц
(далее – заявители)**

(должность, фамилия и инициалы)

за __ (месяц) 20__ года

1.	Информация о проведении приемов заявителей (личных, личных выездных, посредством аудио- и видеосвязи)		
	дата проведения приема	количество принятых заявителей	
1.1.			
1.2.			
	ИТОГО приемов		ИТОГО заявителей
2.	Информация о проведении мероприятий в формате прямого общения с населением		
	дата проведения мероприятия	формат (эфирные тематические программы на телеканалах и радиостанциях, в социальных сетях, прямые линии с населением, круглые столы с участием заявителей и т.п.)	количество заявителей, обратившихся с вопросами в ходе проведения мероприятия, которым даны разъяснения
2.1.			
2.2.			
	ИТОГО мероприятий		ИТОГО заявителей

**Информационно-аналитическая справка
по обращениям граждан, объединений граждан, юридических лиц
(далее – заявители)**

_____ (наименование исполнительного органа)

за __ (месяц) 20__ года

1.	Количество обращений заявителей и вопросов в них (заполняется по регистрации в отчетном периоде)			обращения	вопросы
1.1.	Поступило от заявителей посредством почтовой связи, через почтовый ящик для обращений, в ходе личного приема и др.)				
1.2.	Поступило от заявителей напрямую посредством единой интернет-приемной Астраханской области				
1.3.	Поступило из других органов власти, учреждений и организаций				
	ИТОГО обращений и вопросов в них				
2.	Три вопроса в обращениях заявителей, поступивших в большом количестве				
2.1.	Наименование вопроса				
2.2.	Наименование вопроса				
2.3.	Наименование вопроса				
3.	Информация о проведении приемов заявителей (личных, личных выездных, посредством аудио- и видеосвязи)				
	руководителем органа власти		уполномоченными должностными лицами		
	дата проведения приема	количество принятых заявителей	дата проведения приема	количество принятых заявителей	
3.1.					
3.2.					
	ИТОГО приемов	ИТОГО заявителей	ИТОГО приемов	ИТОГО заявителей	
4.	Информация о проведении мероприятий в формате прямого общения с населением				
	дата проведения мероприятия	формат (эфирные тематические программы на телеканалах и радиостанциях, в социальных сетях, прямые линии с населением, круглые столы с участием заявителей и т.п.)		количество заявителей, обратившихся с вопросами в ходе проведения мероприятия, которым даны разъяснения	
4.1.					
4.2.					
	ИТОГО мероприятий			ИТОГО заявителей	

