



ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 июня 2014 г.

№ 233-П

Экз. №

г. Ульяновск

**О внесении изменения в постановление Правительства Ульяновской области от 25.05.2013 № 195-П**

Правительство Ульяновской области постановляет:

Внести в постановление Правительства Ульяновской области от 25.05.2013 № 195-П «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области» изменение, изложив Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области в следующей редакции:

**«ИНСТРУКЦИЯ  
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций  
в Правительстве Ульяновской области**

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и определяет единый порядок организации работы в Правительстве Ульяновской области (далее – Правительство) с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Губернатора Ульяновской области (далее – Губернатор) и Правительства (далее – запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации

2

о деятельности Губернатора и Правительства (далее – пользователи информацией).

1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращение – направленные в Правительство или должностному лицу Правительства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Правительство;

2) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее через Единую справочную телефонную службу Правительства;

4) обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

5) обращение, не поддающееся прочтению, – обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым тестом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение – совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) неоднократное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два или более раза;

8) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное Правительством или должностным лицом Правительства для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

9) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

10) рассмотрение обращения – действия Правительства, должностного лица Правительства, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

11) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» – полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть

0009127

1706чл

фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

12) результат рассмотрения обращения – принятие в отношении обращения Правительством или должностным лицом Правительства, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

13) «поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения Правительством или должностным лицом Правительства, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

14) «разъяснено» – решение по результатам рассмотрения обращения Правительством или должностным лицом Правительства, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

15) «не поддержано» – решение по результатам рассмотрения обращения Правительством или должностным лицом Правительства, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

16) письменный ответ на обращение – служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

17) устный ответ на обращение – ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма или по телефону справочных служб государственных органов и органов местного самоуправления либо с использованием иных средств связи:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

18) объективность – достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

19) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

20) правовая обоснованность – доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства; наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

21) направление обращения по компетенции – направление Правительством, должностным лицом Правительства обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

22) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый

в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

23) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан – утверждённый заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28.06.2013 № А1-3695в перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

24) уведомление – служебный документ, направляемый Правительством, должностным лицом Правительства заявителю:

о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

об отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Правительстве обращения, запроса, а также с указанием должностного лица Правительства, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

25) исполнитель – должностное лицо Правительства, уполномоченное на рассмотрение обращения;

26) аннотация – краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

27) анонимное обращение – обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного

документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

28) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Правительство либо к должностному лицу Правительства о предоставлении информации о деятельности Губернатора и Правительства;

29) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Губернатора и Правительства. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

30) запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

31) рассмотрение запроса – действия должностного лица Правительства, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

32) ответ на запрос – служебный документ, направляемый должностным лицом Правительства пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Губернатора и Правительства;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности Губернатора и Правительства;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Губернатором и Правительством, о проведении анализа деятельности Губернатора и Правительства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

33) результат рассмотрения запроса – направление Правительством, должностным лицом Правительства пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) официальный сайт – официальный сайт Губернатора и Правительства в сети «Интернет» ([www.ulgov.ru](http://www.ulgov.ru)), содержащий информацию о деятельности Губернатора и Правительства, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Правительству;

35) обращение, находящееся в режиме ожидания, – обращение, принятое к рассмотрению Правительством или должностным лицом Правительства, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

36) АС «Обращения граждан» – автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан», используемая в Правительстве для обработки поступающих обращений и запросов;

37) должностное лицо Правительства – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Правительстве;

38) система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) – федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищённый обмен электронными сообщениями, в том числе сообщениями, содержащими информацию, отнесённую к сведениям, составляющим служебную тайну, между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также иными федеральными органами государственной власти (далее – участники обмена);

39) комплекс программ VipNet – специальное программное обеспечение клиента защищённой почтовой системы VipNet, используемое в сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищённым каналам связи системы МЭДО.

1.3. Работа с обращениями и запросами, поступившими в Правительство, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Правительства, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.4. Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Правительство, осуществляется с использованием АС «Обращений граждан».

## 2. Приём и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Правительство непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, по электронной почте, посредством системы межведомственного электронного документооборота или комплекса программ VipNet.

2.2. Все поступающие в Правительство обращения в письменной форме, в том числе телеграммы, и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются в департаменте делопроизводства управления делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора (далее – Управление) и передаются в департамент по работе с обращениями граждан и организаций Управления (далее – Департамент), где осуществляются их первичная обработка и регистрация в АС «Обращения граждан».

2.3. В Департаменте на участке учёта и первичной обработки почты:  
проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению;

составляется акт в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.4. Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются сотрудником Департамента в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, утверждёнными Руководителем аппарата Правительства Ульяновской области от 30.04.2009 № 73-П-04/1250вн.

2.5. Обращения в форме электронного документа, поступившие на официальный сайт в раздел «Задать вопрос Губернатору» или по электронной почте Правительства ([priem@ulgov.ru](mailto:priem@ulgov.ru)), принимаются сотрудником Департамента.

2.6. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.7. После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в АС «Обращения граждан».

2.8. Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации в АС «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Правительство.

2.9. Обращение в устной форме подлежит регистрации в АС «Обращения граждан» в день его поступления в Правительство с указанием времени поступления.

2.10. В Департаменте на участке регистрации обращения сотрудником Департамента поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия:

проставляется регистрационный штамп на обращении в письменной форме;

при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый и/или электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения); сведения об адресате;

обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

коллективное обращение отмечается индексом «Колл.»;

по прочтении текста обращения определяются вопросы, темы, тематики и разделы в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

проводится проверка обращения на кратность;

в случае запроса государственными органами Российской Федерации и должностными лицами, указанными в пункте 4.27 раздела 4 настоящей Инструкции, результатов рассмотрения обращения ставится пометка «Особый контроль»;

составляется аннотация содержания обращения;

указывается количество листов либо формат и объём электронного файла и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения.

По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.11. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Губернатор, Первый заместитель Губернатора – руководитель администрации Губернатора или лица, исполняющие их обязанности (далее – уполномоченное лицо), утверждают или отклоняют предложенный проект поручения.

2.12. Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения, независимо от того, кому из должностных лиц Правительства оно адресовано.

2.13. После рассмотрения уполномоченным лицом все обращения сканируются сотрудником Департамента, сканированные образы документов размещаются в АС «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.14. Уведомление о принятии обращения к рассмотрению (с указанием регистрационного номера, даты регистрации обращения в Правительстве, а также должностного лица Правительства, которому поручено рассмотрение обращения) направляется заявителю в течение 3 дней с даты регистрации обращения в Правительстве.

2.15. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством электронной рассылки в АС «Обращения граждан» или почтовой связью (в случае отсутствия у них АС «Обращения граждан») не позднее 7 дней со дня регистрации в Правительстве.

### 3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в АС «Обращения граждан» после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через Департамент продление срока рассмотрения обращения.

### 4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Правительстве либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Правительстве. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в Департамент для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или не прописано в поручении уполномоченного лица.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение Департаментом не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения Департаментом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Правительства, направляется Департаментом в течение 7 дней со дня его регистрации в Правительстве в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

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

4.6. Правительство, должностное лицо Правительства при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Правительства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, на которой заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Правительство или одному и тому же должностному лицу Правительства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю сообщается

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Правительство или должностному лицу Правительства.

4.10. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

4.11. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Правительства для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается уполномоченным лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

4.12. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней с даты регистрации обращения в Правительстве им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.13. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается сотрудником Департамента заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.14. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается уполномоченным лицом на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя; злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);

невозможности прочтения текста;

прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрированным в Правительстве два раза и более) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Правительство или одному и тому же должностному лицу Правительства);

невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4.15. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершившем противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению Департаментом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

#### 4.16. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.14 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Правительстве).

4.17. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.18. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются исполнителем. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

4.19. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

4.20. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через Департамент и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в Департамент ошибочно направленного обращения – 1 рабочий день.

4.21. Уведомление заявителю направляется Департаментом в следующих случаях:

при принятии обращения к рассмотрению;

при принятии уполномоченным лицом решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с пунктом 4.14 настоящего раздела;

при невозможности подготовки ответа по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

при направлении (переадресации) обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.22. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

4.23. При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудники Департамента осуществляют:

- а) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- б) проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка Правительства или должностного лица Правительства; даты и исходящего номера; ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания; должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- в) анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям: освещение всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытие всех установленных обстоятельств; отражение всех доводов заявителя;
- г) оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано»; «не поддержано»; «разъяснено»;
- д) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;
- е) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;
- ж) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;
- з) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;
- и) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.24. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудники Департамента дают оценку: своевременности рассмотрения обращения; всесторонности рассмотрения обращения; объективности рассмотрения обращения; правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращений.

4.25. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.26. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

- регистрационная карточка обращения на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения;
- копия ответа заявителю;
- материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

4.27. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц указанных государственных органов Российской Федерации о результатах рассмотрения обращений подписывает уполномоченное лицо.

4.28. Ответы заявителю на его обращение в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в пункте 4.27 настоящего раздела, печатаются на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ульяновской области, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 28.04.2012 № 203-П «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ульяновской области».

4.29. Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в пункте 4.27 настоящего раздела, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 дней со дня регистрации в Правительстве.

4.30. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.31. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме.

4.32. Исполнитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюций, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения на бумажном носителе (в том числе копию регистрационной карточки обращения, содержащей аннотацию обращения и поручение уполномоченного лица) в Департамент.

4.33. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник Департамента готовит проект поручения о снятии обращения с контроля и докладывает информацию заместителю начальника Управления – директору Департамента или лицу, исполняющему его обязанности.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критерии, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, сотрудником Департамента готовится проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль.

4.34. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Правительства ставится заместителем начальника Управления – директором Департамента или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.35. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве Департамента в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Правительства.

##### 5. Организация личного приёма должностного лица Правительства.

Проведение личного приёма сотрудниками Департамента.

Организация выездных личных приёмов

5.1. Личный приём проводится Губернатором, Первым заместителем Губернатора – руководителем администрации Губернатора, заместителями Губернатора, первыми заместителями Председателя Правительства, заместителями Председателя Правительства, министрами Ульяновской области или должностными лицами Правительства, исполняющими их обязанности, в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым Губернатором.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностному лицу Правительства утверждаются должностным лицом Правительства на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме

электронного документа, содержащих просьбы заявителей о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.3. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностного лица Правительства, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовится предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностного лица Правительства.

5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до даты, назначенной в поручении уполномоченного лица.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма Губернатором осуществляют Департамент.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма Первым заместителем Губернатора – руководителем администрации Губернатора, заместителями Губернатора, первыми заместителями Председателя Правительства, заместителями Председателя Правительства, министрами Ульяновской области возлагается на помощников этих должностных лиц или лиц, ответственных за работу с обращениями в администрации Губернатора (далее – лица, ответственные за работу с обращениями).

5.6. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, на личном приёме должностного лица Правительства в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.7. Лица, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностного лица Правительства, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

а) оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;

б) информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом положительного решения вопроса, поставленного заявителем.

5.8. На личном приёме должностное лицо Правительства, осуществляющее личный приём, представляется, предлагает заявителю повторно изложить суть обращения, оценивает имеющиеся у заявителя

документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждает или отклоняет проекты решений, предложенные исполнителями, информирует заявителя о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.9. Департамент обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.10. Сотрудники Департамента принимают заявителей в приёмной Губернатора и Правительства в соответствии с утвержденным графиком: в понедельник, среду – с 9.00 до 13.00, во вторник, четверг – с 14.00 до 18.00, в последнюю субботу месяца – с 10.00 до 12.00 (кроме праздничных дней) согласно живой очереди.

Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, почётные граждане Ульяновской области, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми приглашаются на личный приём вне очереди.

5.11. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма сотрудником Департамента.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником Департамента, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право направить обращение в Правительство в письменной форме или в форме электронного документа.

5.12. Сотрудник Департамента обеспечивает содержательную сторону личного приёма:

выясняет интересующие заявителей вопросы;  
устанавливает наличие по интересующим заявителей вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей.

5.13. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя сотрудником Департамента делается запрос в архив Правительства обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.14. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя сотрудником Департамента даётся устное разъяснение заявителю о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале неоднократных обращений о дате и целях посещения заявителя.

5.15. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в АС «Обращения граждан» повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.16. В ходе личного приёма сотрудником Департамента отказывается заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.17. После заполнения учётной карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выраждающую его согласие на обработку его персональных данных в АС «Обращения граждан».

5.18. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.19. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.20. Губернатор утверждает график выездных личных приёмов должностных лиц Правительства и исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, являющихся кураторами муниципальных образований Ульяновской области (далее – кураторы), в муниципальных образованиях Ульяновской области (далее – график выездных личных приёмов).

5.21. Департамент осуществляет:  
подготовку, утверждение и доведение графика выездных личных приёмов до кураторов, органов местного самоуправления (муниципальных образований Ульяновской области), направление графика выездных личных приёмов для размещения на официальном сайте, в средствах массовой информации;

регистрацию обращений, поступивших по итогам выездных личных приёмов кураторов, в АС «Обращения граждан», направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям, контроль за исполнением поручений по рассмотрению данных обращений.

Кураторы представляют карточки личных приёмов в Департамент в течение рабочего дня, в который осуществлён выездной личный приём.

## 6. Приём обращений в устной форме по телефонам Единой телефонной справочной службы Правительства

6.1. Обращения в устной форме заявители могут сформулировать по телефонам Единой телефонной справочной службы Правительства, которая

функционирует ежедневно с 9.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней: (8422) 58-93-58, 8-800-775-50-05 (бесплатный номер).

Указанные телефонные номера используются при организации телефонных «прямых» линий, организуемых в Правительстве.

6.2. Сотрудник Департамента, обеспечивающим деятельность Единой телефонной справочной службы Правительства, вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

его номер телефона и (или) факса.

6.3. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся сотрудником Департамента непосредственно в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

6.4. Сотрудником Департамента, обеспечивающим деятельность Единой телефонной справочной службы Правительства, осуществляется соединение заявителя по имеющимся каналам связи с должностными лицами государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в устных обращениях.

#### 7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

7.1. Должностное лицо Правительства по направленному в установленном порядке запросу государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня регистрации запроса документов и материалов в Правительстве предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.2. Должностное лицо Правительства при направлении первичных обращений, поступивших в Правительство, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

7.3. Должностное лицо Правительства принимает к рассмотрению поступившие в Правительство обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства или должностного лица Правительства, в адрес или на имя которых оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Правительства или должностного лица Правительства, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

7.4. Правительство или должностное лицо Правительства при принятии обращений, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продлении срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в Правительстве и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

7.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Правительства за подписью уполномоченного лица или лица, исполняющего его обязанности, направляет ответ заявителю.

7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 7.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

#### 8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

8.1. В целях настоящей Инструкции под территорией Ульяновской области понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее – территория).

8.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

8.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

8.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

8.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

8.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

8.7. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

8.8. Отдельно обобщаются сведения о принятых Правительством мерах по обращениям.

8.9. Расчёт относительных показателей – доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

8.10. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

8.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

8.12. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые)

информационно-статистические обзоры обращений заявителей;

оперативные информационные обзоры обращений заявителей;

тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей;

информационные обзоры обращений заявителей.

9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Правительстве и ответственность должностных лиц Правительства за нарушение порядка рассмотрения обращений

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Правительство для принятия мер, возлагается на должностное лицо Правительства, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Правительство, осуществляется Департаментом.

9.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу Правительства для принятия решения.

9.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.4. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений; соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений; соответствия законодательству работы с обращениями в Правительстве; выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений; подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений; выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);
- оперативный (еженедельный);
- упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

9.6. Должностные лица Правительства привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

9.7. Персональная ответственность должностных лиц Правительства за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

9.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

9.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции Департаментом направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

## 10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Губернатора и Правительства

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в АС «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Правительство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в

день его поступления с указанием даты и времени поступления в Правительство.

10.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Губернатора и Правительства, то он направляется Департаментом в течение 7 дней со дня регистрации в Правительстве в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса Департамент сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Правительстве. В случае, если Правительство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Правительстве.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Правительстве, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Правительстве с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.5. Информация о деятельности Губернатора и Правительства подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

10.6. Информация не предоставляется в случае, если:  
содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Губернатора и Правительства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Губернатором и Правительством, проведении анализа деятельности Губернатора и Правительства или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

10.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Губернатора и Правительства по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.8. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.9. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся Департаментом в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

#### **11. Порядок взаимодействия Правительства и Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в части обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами**

11.1. В целях реализации указания Президента Российской Федерации от 24.02.2012 № Пр-494 об обеспечении обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации создана иерархическая система информационного обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами.

11.2. Обмен в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами между Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и другими участниками обмена обеспечивается:

для участников обмена, подключённых к системе МЭДО, – средствами МЭДО по защищённым каналам связи с учётом Положения о системе межведомственного электронного документооборота, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации от 22.09.2009 № 754, а также в соответствии с Регламентом обмена документами в электронном виде между органами государственной власти Российской Федерации с

использованием системы МЭДО, утверждённым заместителем директора ФСО России – руководителем Спецсвязи ФСО России 11.11.2011;

для участников обмена, не подключённых к системе МЭДО, – средствами комплекса программ VipNet, обеспечивающих защиту передаваемой информации в сети «Интернет».

11.3. Виды электронных документов, направляемых участниками обмена:

а) данные по работе с обращениями, запросами в электронной форме, в том числе документами, преобразованными в электронную форму путём сканирования;

формализованные обращения – обращения, содержащие персональные данные заявителя, но не имеющие конкретного содержания или сведений, касающихся частной жизни заявителей, при этом содержание поставленных в них вопросов (подвопросов) описывается четырёхзначными цифровыми кодами тематических разделов, тематик, тем, вопросов и подвопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

информация по результатам рассмотрения в Правительстве неоднократных формализованных обращений;

б) обращения или запросы в форме электронного документа, в том числе с приложением к ним документов и материалов в электронной форме с сопроводительными документами в форме электронного документа, направляемыми в государственные органы или органы местного самоуправления;

в) данные по результатам рассмотрения обращений и запросов и принятым по ним мерам;

г) документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений и запросов;

д) статистические данные по работе с обращениями и запросами.

11.4. Система обмена в реальном режиме времени электронными данными организуется в целях сокращения сроков обмена документами между участниками обмена и отменяет в соответствующих случаях существующий документооборот с использованием документов на бумажном носителе. Решение об отказе от исполнения и направления адресатам документов на бумажном носителе принимается по согласованию между участниками обмена с учётом требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере делопроизводства и управления документами, а также ведомственных инструкций по делопроизводству, при этом участниками обмена подписывается соответствующий акт.».

Губернатор – Председатель  
Правительства области



С.И.Морозов