

АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 21 марта 2011 г. N 143

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области
от 13.04.2011 N 213, от 19.04.2012 N 287,
от 19.11.2013 N 914)

В целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Смоленской области и органах исполнительной власти Смоленской области Администрация Смоленской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Смоленской области (далее также - Инструкция).
2. Установить, что органы исполнительной власти Смоленской области рассматривают обращения граждан в соответствии с федеральным законодательством и требованиями [Инструкции](#).

Губернатор
Смоленской области
С.В.АНТУФЬЕВ

Утверждена
постановлением
Администрации
Смоленской области
от 21.03.2011 N 143

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области
от 13.04.2011 N 213, от 19.04.2012 N 287,
от 19.11.2013 N 914)

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), а также организации приема граждан в Администрации Смоленской области.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.11.2013 N 914)

1.2. Администрация Смоленской области обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным [законом](#) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", [Уставом](#) Смоленской области, [указом](#) Губернатора Смоленской области от 14 сентября 2006 года N 7 "Об утверждении Регламента Администрации Смоленской области" и [указом](#) Губернатора Смоленской области от 12 декабря 2006 года N 11 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Смоленской области" (далее - Инструкция по делопроизводству).

1.3. Обращения граждан рассматриваются Губернатором Смоленской области (далее - Губернатор), первым заместителем Губернатора, заместителем Губернатора - руководителем Аппарата Администрации Смоленской области (далее - руководитель Аппарата), заместителями Губернатора и начальниками Департаментов, входящими в состав Администрации Смоленской области (далее - члены Администрации Смоленской области), в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

1.4. Работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации Смоленской области и на имя членов Администрации Смоленской области (далее - обращения), организует Управление по работе с обращениями граждан и оказанию гражданам бесплатной юридической помощи Аппарата Администрации Смоленской области (далее - Управление),

номера телефонов которого размещаются на информационном стенде в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан, в вестибюле главного входа здания № 1 Администрации Смоленской области, на интерактивном информационном Интернет-портале Администрации Смоленской области и Интернет-сайте Аппарата Администрации Смоленской области, а также публикуются в средствах массовой информации.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

1.5. Организация работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти Смоленской области (далее также - органы исполнительной власти) в соответствии с приказами руководителей соответствующих органов исполнительной власти возлагается на одного из сотрудников.

1.6. Сотрудники органов исполнительной власти, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за их сохранность.

1.7. При уходе в отпуск сотрудник органа исполнительной власти обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник органа исполнительной власти обязан сдать по акту все обращения граждан ответственному за делопроизводство сотруднику органа исполнительной власти.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на интерактивном информационном Интернет-портале Администрации Смоленской области;
- в средствах массовой информации, информационных материалах;
- на информационных стендах.

2.2. Сведения об Управлении:

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

- местонахождение: площадь Ленина, дом 1, город Смоленск;
- почтовый адрес: пл. Ленина, д. 1, г. Смоленск, 214008;
- адрес интерактивного информационного Интернет-портала Администрации Смоленской области: <http://www.admin-smolensk.ru>;
- адрес электронной почты в сети Интранет: pgrajdan@admin.sml;
- адреса электронной почты в сети Интернет: priemn@admin.smolensk.ru, sasha@admin.smolensk.ru.

2.3. Информация о местонахождении Управления, об установленных для личного приема граждан днях и часах, о контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефонам: 8(4812) 38-61-28, 38-62-94, 29-20-40, 29-20-42, 29-20-43 и размещается:

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

- на интерактивном информационном Интернет-портале Администрации Смоленской области: <http://www.admin-smolensk.ru>;
- на информационном стенде в Управлении.

(в ред. постановления Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан Управления (далее также - специалисты отдела) в ходе личного приема, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9 до 17 часов.

(в ред. постановления Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

2.5. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) специалисты отдела подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений, основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок представления.

Ответ на телефонный звонок следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста отдела, принявшего телефонный звонок.

2.6. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося гражданина другому специалисту отдела или должностному лицу либо сообщить номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию. Специалист отдела может предложить гражданину обратиться с вопросом письменно или назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения.

2.7. В ответах на письменные обращения должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица - исполнителя.

2.8. Рабочее место специалиста отдела, осуществляющего индивидуальное устное информирование о порядке рассмотрения обращений, обеспечивается техническими средствами, позволяющими в автоматизированном режиме вести (с согласия гражданина) аудиозапись переговоров с гражданином.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

Работа с письменными обращениями и обращениями, поступившими в форме электронного документа, осуществляется в следующей последовательности:

- прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;
- регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;
- направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме

электронного документа, на рассмотрение;

- рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль;

- продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.2.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение в отдел по работе с обращениями граждан Управления (далее - отдел по работе с обращениями граждан) либо соответствующее обращение, поступившее с письмом государственного органа, органа местного самоуправления, для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

3.2.2. Письменное обращение может быть также доставлено почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу и факсу.

Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты и на интерактивный информационный Интернет-портал Администрации Смоленской области.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, доставленные фельдъегерской связью, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в сектор делопроизводства общего отдела Управления делами Apparата Администрации Смоленской области (далее - канцелярия) и после первичной обработки передаются для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), принимаются специалистами отдела.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения специалист отдела, ответственный за регистрацию обращений (далее - специалист, ответственный за регистрацию), делает отметку с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

3.2.5. Письменные обращения, поступившие по факсимильной связи на официальный телефонный номер отдела по работе с обращениями граждан, а также обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной

почты, на интерактивный информационный Интернет-портал Администрации Смоленской области, принимаются и учитываются в отделе по работе с обращениями граждан.

3.2.6. Специалист, ответственный за регистрацию:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;

- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);

- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации Смоленской области нет" с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.7. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на его счет. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.3.1. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел по работе с обращениями граждан путем присвоения ему порядкового номера.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

3.3.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (первичный ввод данных), в системе автоматизированного электронного документооборота (далее - АСЭДО) осуществляет специалист,

ответственный за регистрацию.

3.3.3. Специалист, ответственный за регистрацию:

- в регистрационной карточке АСЭДО указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направлению ответ. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Смоленской областной Думы и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в правом верхнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.

3.3.4. Если гражданин направил несколько письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, по разным вопросам, то на каждое обращение заводится отдельная учетная карточка в АСЭДО.

3.3.5. Дубликаты письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, повторные обращения указанной категории, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, делается пометка "Повторно", указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

3.3.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в АСЭДО специалист отдела, на которого возложена обязанность по подготовке информационных и аналитических материалов, составлению аннотаций к обращениям (далее - специалист, ответственный за составление аннотаций):

- прочитывает письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном

обращении вопросы;

- проверяет письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, направленное одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом;

- заполняет рубрикатор в АСЭДО с указанием фамилии, инициалов и должности специалиста, ответственного за составление аннотации, составляющего аннотацию, составляет и вводит аннотацию к письменному обращению или обращению, поступившему в форме электронного документа. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа;

- проставляет шифр темы согласно тематическому классификатору обращений, который присваивается каждому из поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов;

- осуществляет ввод в АСЭДО необходимых примечаний, наименования органа исполнительной власти Смоленской области, фамилии и инициалов должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов;

- на поручениях о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп "Контроль", на поручениях, поступивших из федеральных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения), - штамп "Особый контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, проставляет штамп "Контроль" с указанием срока исполнения.

3.3.7. После регистрации письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, и составления к ним аннотаций специалист отдела, ответственный за составление аннотаций, передает все обращения начальнику отдела по работе с обращениями граждан для проверки, редактирования аннотаций и направления их начальнику Управления.

(п. 3.3.7 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

3.3.8. Начальник Управления осуществляет контроль за оформлением обращения в АСЭДО.

(п. 3.3.8 введен [постановлением](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

3.4. Направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение

3.4.1. Управление в течение одного рабочего дня передает поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, на рассмотрение руководителю Аппарата или его заместителю.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

3.4.2. Руководитель Аппарата или его заместитель исходя из содержания письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, принимает решение о направлении их на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя они адресованы), в течение семи дней со дня регистрации с обязательным уведомлением об этом авторов письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.11.2013 N 914)

3.4.3. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должно включать наименование государственного органа, структурного подразделения органа исполнительной власти Смоленской области, органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись (с расшифровкой) должностного лица, давшего поручение, и дату, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.4. В тексте поручения о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, может содержаться указание "Срочно", "Незамедлительно" или "Оперативно", предусматривающее конкретный срок исполнения поручения начиная со дня его подписания.

3.4.5. Утратил силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 13.04.2011 N 213.

3.4.6. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, с просьбами о личном приеме членами Администрации Смоленской области рассматриваются как письменные обращения. Специалисты отдела направляют обратившимся гражданам сообщения о записи на личный прием либо разъясняют порядок записи на прием в зависимости от содержания письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.7. Сопроводительные письма с поручениями об исполнении вместе с обращениями руководитель Аппарата или его заместитель возвращает в отдел по работе с обращениями граждан.

3.4.8. Специалист, ответственный за регистрацию:

- вносит в электронную учетную карточку в АСЭДО наименование государственного органа, учреждения или организации, органа местного

самоуправления муниципального образования Смоленской области, куда направляется письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения, изготавливает копии данного обращения и приложений к нему;

- проверяет подготовленные к отправке документы (сверяет фамилию, имя, отчество и адрес заявителя, наличие копий);

- в необходимых случаях вносит поправки и дополнения в данные, ранее введенные в электронную учетную карточку в АСЭДО;

- по информационным системам общего пользования передает содержание электронной учетной карточки АСЭДО в соответствии с компетенцией;

- подписанные руководителем Аппарата или его заместителем сопроводительные письма с поручениями и приложенные к ним письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, передает ежедневно в срок до 13 часов в канцелярию.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

3.4.9. Специалисты канцелярии тщательно проверяют заполнение и оформление поступивших на отправку документов, конвертируют их и в тот же день отправляют почтовой связью адресату.

3.5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в Администрации Смоленской области, органах исполнительной власти Смоленской области, должностным лицом в соответствии с компетенцией является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, которое подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

3.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;

- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и подготовку ответа гражданину;

- в случаях необходимости привлекает к рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, переводчиков и экспертов;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов.

3.5.3. В случае если в резолюции руководителя Аппарата или его заместителя рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

3.5.4. В случае если письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, по мнению должностного лица (исполнителя), направлено не по принадлежности, данное обращение в двухдневный срок должно быть возвращено в отдел по работе с обращениями граждан для его переадресации или перенаправлено в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, должностному лицу в семидневный срок для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.5.5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

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

3.5.7. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ, а в случае поступления обращения в форме электронного документа - ответ в форме электронного документа по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в обращении не указаны фамилия или почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, или адрес его электронной почты - если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.11.2013 N 914)

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

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

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

- если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.11.2013 N 914)

- абзацы седьмой - восьмой утратили силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 13.04.2011 N 213.

3.5.8. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. Постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль

3.6.1. На контроль ставятся письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан, а также письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

3.6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, его заместителей, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе, его заместителей и помощников, Губернатора, первого заместителя Губернатора, председателя Смоленской областной Думы, начальника Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и его заместителей о рассмотрении обращений.

3.6.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений.

Срок рассмотрения таких обращений составляет 15 дней. Продление указанного срока производится Губернатором, первым заместителем Губернатора или руководителем Аппарата.

На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения на имя Губернатора и в адрес Администрации Смоленской области федеральными органами государственной власти.

3.6.4. Решение о постановке письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на контроль или особый контроль вправе принять руководитель Аппарата или его заместитель.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

На письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль или особый контроль, перед направлением на рассмотрение специалист, ответственный за регистрацию, проставляет штамп "Контроль" или "Особый контроль".

3.6.5. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем гражданину направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном разрешении вопроса.

3.6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль и особый контроль, осуществляют отдел по работе с обращениями граждан, а также государственные органы и органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений данной категории.

3.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в иной государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.7.2. Решение вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, принимается членом Администрации Смоленской области, руководителем государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, ответственным за рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

(п. 3.7.2 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

3.7.3. При принятии должностным лицом, указанным в [пункте 3.7.2](#) настоящего подраздела, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, указанное должностное лицо направляет руководителю Apparата и гражданину - автору данного обращения уведомление о продлении срока рассмотрения поданного обращения с обоснованием причин продления указанного срока.

(п. 3.7.3 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

3.8. Оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа

3.8.1. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывают члены Администрации Смоленской области в соответствии с их обязанностями, установленными правовыми актами Смоленской области, руководители органов исполнительной власти Смоленской области, их заместители и должностные лица органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

3.8.2. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские запросы о рассмотрении обращений подписывает Губернатор.

Ответы об исполнении поручений Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, его заместителей, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, начальника Управления Президента Российской Федерации по

работе с обращениями граждан и организаций и его заместителей, руководителей федеральных органов государственной власти о рассмотрении обращений подписывают первый заместитель Губернатора, заместители Губернатора и руководитель Аппарата.

3.8.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

3.8.4. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений - кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

3.8.5. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона.

3.8.6. Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.8.7. Если на письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.8.8. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель передает в отдел по работе с обращениями граждан копию ответа, а подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению, оставляет на хранение.

3.8.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела). Справка о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, передается в отдел по работе с обращениями граждан и сканируется в электронную карточку обращения в АСЭДО, а ее копия прикладывается исполнителем к материалам по рассмотрению обращения.

Сведения о ходе исполнения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направляются исполнителем в отдел по работе с обращениями граждан посредством АСЭДО.

3.8.10. Копии ответов на поручения государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований и других организаций о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, передаются из канцелярии в отдел по работе с обращениями граждан.

Специалист, ответственный за регистрацию, проверяет ответ на соответствие требованиям настоящей Инструкции, сканирует его в АСЭДО, в графу "Исполнение" вписывает краткое содержание, одновременно уточняя факт внесения исполнителем сведений о ходе исполнения обращения в АСЭДО.

3.8.11. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями [Инструкции](#) по делопроизводству.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.9.1. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9.2. Справочную работу по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, ведет отдел по работе с обращениями граждан.

3.9.3. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа (далее также - справки), предоставляются специалистами отдела.

3.9.4. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, предоставляются при личном обращении граждан и их представителей или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- о результатах рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.9.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются ежедневно с 9 часов до 17 часов.

3.9.6. При получении запроса о ходе рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, по телефону специалист отдела:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает гражданину представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть поставленного вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный им вопрос специалист отдела предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает справочную информацию.

3.9.7. Во время разговора специалист отдела, предоставляющий справки, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.9.8. Управление регулярно подготавливает информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, и представляет их Губернатору и руководителю Аппарата.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

3.10. Порядок и формы контроля за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.10.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.10.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти, должностными лицами.

3.10.3. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется путем проведения помощником заместителя Губернатора, должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в органе исполнительной власти Смоленской области, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Смоленской области.

Периодичность осуществления такого контроля устанавливается членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти.

3.10.4. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в органах исполнительной власти осуществляются отделом по работе с обращениями граждан.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением

письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, находящихся на рассмотрении в органах исполнительной власти Смоленской области, осуществляют их руководители.

4. Организация личного приема граждан в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенном помещении - приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан, которая должна соответствовать санитарно-эпидемиологическим [правилам](#) и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

4.2. У входа в здание, в котором находится приемная Администрации Смоленской области по обращениям граждан, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан.

4.3. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны;
- записывающей системой аудио-, видеонаблюдения;
- укомплектованной аптечкой для оказания доврачебной помощи.

4.4. Места ожидания личного приема должны быть оборудованы стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

4.5. Личный прием граждан проводят члены Администрации Смоленской области, руководители органов исполнительной власти или их заместители, а также сотрудники Управления. Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

4.6. Организацию личного приема граждан в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан осуществляет Управление.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

4.7. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий месяц (далее - график приема) членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области (далее также - должностные лица, ведущие личный прием).

4.8. График приема ежемесячно составляется руководителем Аппарата, подписывается первым заместителем Губернатора и утверждается Губернатором.

Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с руководителем Аппарата.

4.9. График приема размещается на интерактивном информационном Интернет-портале Администрации Смоленской области, на информационных стендах в

вестибюле главного входа в Администрацию Смоленской области и в месте ожидания приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан.

4.10. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится сотрудниками Управления с предпоследнего рабочего дня месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема, ежедневно с 9 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 16 часов.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

4.11. Не менее чем за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области их помощники или лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, на основании информации Управления составляют обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются должностному лицу, ведущему личный прием, не позднее 12 часов в день, предшествующий дню личного приема.

4.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, установленном должностным лицом, ведущим личный прием, с учетом права граждан на первоочередность, установленного законодательством Российской Федерации.

Абзац утратил силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287.

4.13. В ходе личного приема граждан специалист отдела вносит содержание устного обращения в электронную учетную карточку АСЭДО (далее - карточка личного приема).

4.14. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.15. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией. В карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

4.16. Личный прием иностранных граждан, не владеющих русским языком, производится с участием специалистов органа исполнительной власти, уполномоченного в области осуществления международных связей, регионального сотрудничества и туризма.

4.17. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Смоленской области, органов исполнительной власти, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он

может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

4.18. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

4.19. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

4.20. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, специалист отдела направляет по информационным сетям общего пользования в государственные органы, должностным лицам карточки личного приема для рассмотрения.

4.21. Личный прием граждан осуществляется сотрудниками Управления ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 10 до 17 часов.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

5. Организация выездного личного приема граждан

5.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области и иными уполномоченными лицами возлагается на Аппарат Администрации Смоленской области во взаимодействии с руководителями исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов и городских округов Смоленской области, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы.

5.2. Проведение выездных личных приемов планируется Управлением по согласованию с руководителем Аппарата по результатам анализа обращений или мониторинга социально-экономического развития соответствующих муниципальных образований Смоленской области.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

5.3. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании графика приема.

5.4. Копия утвержденного Губернатором графика приема в срок не позднее второго числа месяца, в течение которого запланировано проведение выездного личного приема, направляется для сведения в исполнительно-распорядительные органы муниципальных районов и городских округов Смоленской области, на территориях которых будет проводиться выездной личный прием.

5.5. О предстоящем выездном личном приеме граждан население муниципального образования Смоленской области заранее информируется исполнительно-распорядительными органами муниципальных районов и городских округов Смоленской области через местные средства массовой информации.

5.6. Организация подготовки документации по результатам проведения выездных личных приемов осуществляется Управлением, непосредственное ее оформление - помощниками должностных лиц, ведущих выездной личный прием граждан, или лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, руководители которых осуществляют

выездной личный прием граждан.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

5.7. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан, контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в ходе их проведения, осуществляются Управлением.

Контроль за исполнением поручений должностных лиц, ведущих выездной личный прием граждан, данных в ходе проведения выездного личного приема граждан, осуществляется помощниками должностных лиц, ведущих выездной личный прием граждан, лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, руководители которых осуществляют выездной личный прием граждан.

(п. 5.7 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287)

5.8. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на Аппарат Администрации Смоленской области и исполнительно-распорядительные органы муниципальных районов и городских округов Смоленской области, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

Руководители исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов и городских округов Смоленской области обеспечивают подготовку мест для осуществления выездного личного приема граждан.

6. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Смоленской области и органов исполнительной власти, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

6.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Смоленской области и органов исполнительной власти определяется федеральным и областным законодательством.

6.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.