



**ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГУБЕРНАТОРА -
РУКОВОДИТЕЛЬ АППАРАТА ГУБЕРНАТОРА
И ПРАВИТЕЛЬСТВА ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 06.03.2019 г. № 32

О внесении изменений в
распоряжение заместителя
Губернатора – руководителя
Аппарата Губернатора и
Правительства Челябинской
области от 01.10.2018 г. № 102/1

1. Внести в Порядок рассмотрения обращений граждан в Аппарате Губернатора и Правительства Челябинской области, утвержденный распоряжением заместителя Губернатора – руководителя Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области от 01.10.2018 г. №102/1, изменения, изложив его в новой редакции (прилагается).

2. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

 Е.В. Голицын

УТВЕРЖДЕН
распоряжением заместителя Губернатора -
руководителя Аппарата Губернатора и
Правительства Челябинской области
от 01.10. 2018 г. № 102/1
(в редакции распоряжения
заместителя Губернатора - руководителя
Аппарата Губернатора и
Правительства Челябинской области
от 06.03. 2019 г. № 32)

**Порядок организации рассмотрения обращений граждан
в Аппарате Губернатора и
Правительства Челябинской области**

I. Общие положения

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан) в Аппарате Губернатора и Правительства Челябинской области.

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:

- 1) Конституция Российской Федерации.
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).
- 3) Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
- 4) Устав (Основной закон) Челябинской области.
- 5) Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Губернатором Челябинской области, заместителями Губернатора Челябинской области (далее – заместители), государственными гражданскими служащими Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее – служащие).

4. Организация работы с обращениями граждан в Аппарате Губернатора и Правительства Челябинской области возложена на Управление по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области (далее – Управление обращений).

Обращения граждан поступают в Управление обращений в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме в ходе личного приема.

Регистрация обращений, поступивших в органы исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области (далее – органы исполнительной власти и местного самоуправления), осуществляется в Единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее – ЕАИС «Обращения граждан»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется Управлением обращений по адресу: 454089, г. Челябинск, ул. Цвиллинга, д. 27; телефон: 8 (351) 263-31-04, 263-29-48.

Адрес Интернет-сайта Губернатора Челябинской области: www.gubernator74.ru, Правительства Челябинской области: www.pravmin74.ru (рубрика «Интернет-приемная»).

О фактах коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления можно сообщить по бесплатному многоканальному телефону 8-800-300-76-00.

Предоставление гражданам, обратившимся в Администрацию Президента Российской Федерации по бесплатному многоканальному телефону 8-800-200-23-16, справочной информации по запросам в устной форме о работе органов исполнительной власти и местного самоуправления, ведется с использованием сетевого справочного телефонного узла Правительства Челябинской области (далее – ССТУ).

5. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

автор обращения (автор/заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, общественное объединение, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющую(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором(ами)/заявителем;

вопрос – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

вопросы местного значения – вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

дополнительные меры контроля – дополнительные действия, осуществляемые государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным лицом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в адрес данного государственного органа, органа местного самоуправления, должностного или уполномоченного лица, в целях принятия объективного, всестороннего, содержащего правовое обоснование решения по данному вопросу, а также полного фактического исполнения принятого решения;

жалоба – просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос – обращение пользователя информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы;

о результатах рассмотрения обращения автором обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона;

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель объединения граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к руководителю соответствующего органа, учреждения или организации, уполномоченному лицу;

заявление – просьба автора/заявителя обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационная система – совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

комплекс программ VipNet – специальное программное обеспечение для организации защищенного почтового обмена документами в электронном виде на базе технологии VipNet, с использованием в сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

контрольное обращение – обращение автора(ов), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

копия обращения – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

круг заявителей – граждане, общественные объединения, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

«материалы на ознакомление» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста;

«меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»;

направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не обращение» – текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

«не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

нецензурное обращение – обращение, заявителя(ей), содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

обращение – поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

обращение в письменной форме – обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме – обращение заявителя на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления в государственном или муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение, не поддающееся прочтению – обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

обращение оскорбительного характера – обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

объективность – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения;

ответ на запрос – служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе, органе местного самоуправления:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;
- в котором 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 сети «Интернет»;
- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:
 - а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления;
 - б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в который поступил запрос;
 - 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 государственным органом, органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение – служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);
- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;
- о возвращении ему 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 в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о

направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно 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 в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

«оценка деятельности» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

повторное обращение – второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

«поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«поздравление» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю какого-либо события, праздника;

пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с федеральным законом;

правовая обоснованность – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя;

предложение – рекомендация автора/заявителя, обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

тематика — тематика, включающая вопросы, объединенные в соответствующие темы, наименование, которой содержится в перечне наименований 21 тематики типового общероссийского тематического классификатора, распределенных по соответствующим тематическим разделам:

пять тематик «Конституционный строй», «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право», «Гражданское право», «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» объединены в тематический раздел «Государство, общество, политика»;

пять тематик «Семья», «Труд и занятость населения», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Образование. Наука. Культура», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» — в тематический раздел «Социальная сфера»;

пять тематик «Финансы», «Хозяйственная деятельность», «Внешекономическая деятельность. Таможенное дело», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Информация и информатика» — в тематический раздел «Экономика»;

пять тематик «Оборона», «Безопасность и охрана правопорядка», «Уголовное право. Исполнение наказаний», «Правосудие», «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» — в тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»;

одна тематика «Жилище» включена в тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»;

тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственного органа или органа местного самоуправления — утвержденный государственным органом или органом местного самоуправления на основании типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, перечень подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, и перечень вопросов, которые ставятся в обращениях авторов в адрес государственного органа или органа местного самоуправления, либо запрашиваемой информации в государственном органе или органе местного самоуправления с отнесением их к соответствующей теме, включенной в соответствующую тематику, которая включена в соответствующий тематический раздел, на основании аннотации обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

тематический раздел — тематический раздел, включающий вопросы, объединенные в соответствующие темы и тематики, наименование, которого содержится в перечне наименований 5 тематических разделов типового общероссийского тематического классификатора — «Государство, общество, политика», «Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта), «Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта), «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»;

тип жалобы — конкретное содержание жалобы:

просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

- его прав;
- его свобод;
- его законных интересов;
- прав других лиц;
- свобод других лиц;
- законных интересов других лиц;

жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения:

- нарушены его права и свободы;
- созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;
- на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
- он незаконно привлечен к какой-либо ответственности;

тип заявления – конкретное содержание заявления:

просьба автора обращения:

- о содействии в реализации его конституционных прав;
- о содействии в реализации его конституционных свобод;
- о содействии в реализации конституционных прав других лиц;
- о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;

сообщения автора обращения:

- о нарушении законов;
- о нарушении иных нормативных правовых актов;
- о недостатках в работе государственных органов;
- о недостатках в работе органов местного самоуправления;
- о недостатках в работе должностных лиц;

критика автором обращения:

- деятельности государственных органов;
- деятельности органов местного самоуправления;
- деятельности должностных лиц;

тип предложения – конкретное содержание предложения:

рекомендация автора обращения по совершенствованию:

- законов;
- иных нормативных правовых актов;
- деятельности государственных органов;
- деятельности органов местного самоуправления;

рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;

рекомендация автора обращения по улучшению:

- социально-экономической сферы деятельности государства;
- иных сфер деятельности государства;
- социально-экономической сферы деятельности общества;
- иных сфер деятельности общества;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений – перечень тематических разделов, перечень тематик, перечень тем, включенных в соответствующие тематики, перечень вопросов и перечень подвопросов с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

уведомление – служебный документ, направляемый автору:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственный(е) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их 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 продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;

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

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

уполномоченное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на запрос — информация о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе приема их руководителями или уполномоченными лицами, либо по телефону справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления, либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление;

устный ответ на обращение — дающийся заявителю в ходе его личного приема:

- 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 приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

электронный документ — документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

электронное сообщение — адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефон справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление, а также информация, размещенная на адресованных государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу страницах сайтов в сети «Интернет».

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем

на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в государственном органе. Руководители государственных органов вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

По запросам устанавливается срок исполнения – 15 дней. Продление срока не предусмотрено. Ответ заявителю органом государственной власти, органом местного самоуправления, в который поступил запрос, не направляется. Материалы направляются в запрашивающий орган государственной власти, орган местного самоуправления для подготовки ответа заявителю.

7. Требования к письменному обращению.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование высшего исполнительного органа государственной власти Челябинской области – Правительства Челябинской области (далее – Правительство области), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес (по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения), изложение сути обращения, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

8. Требования к обращению в форме электронного документа.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронном виде.

9. Условия, сроки и время личного приема граждан в Правительстве области.

Личный прием граждан в Правительстве области ведут Губернатор Челябинской области, его заместители, уполномоченные на то лица.

Непосредственную организацию личного приема граждан Губернатором и его заместителями в Правительстве области, консультации граждан о порядке проведения личного приема граждан осуществляет Управление обращений ежедневно с понедельника по четверг с 8-30 до 17-30 часов, в пятницу – с 8-30 до 16-15 часов.

График личного приема граждан Губернатором Челябинской области и его заместителями утверждается Губернатором Челябинской области на год, доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте (кабинет для граждан) в Правительстве области, а также на официальном сайте в сети Интернет, средствах массовой информации.

Служащие Управления обращений оказывают информационно-консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. Прием граждан в режиме видео-конференц-связи (далее – видеоприем) проводит уполномоченное лицо Администрации Президента Российской Федерации или уполномоченное лицо Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе по поручению Президента Российской Федерации.

Федерации по графику, утвержденному Администрацией Президента Российской Федерации или полномочным представителем Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе. Участие в видеоприеме в зависимости от поручения принимает Губернатор Челябинской области или его заместитель, курирующие соответствующее направление деятельности, заявленное по теме видеоприема. Управление обращений обеспечивает организацию видеоприемов в Правительстве области.

Во время проведения видеоприема устанавливаются контрольные сроки исполнения поручения Президента Российской Федерации или полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе.

Поручение снимается с контроля Администрацией Президента Российской Федерации или полномочным представителем Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе в связи с его исполнением.

11. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочие места служащих Управления обращений, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

12. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение; обращение в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;

5) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Губернатор Челябинской области или его заместители, уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

6) 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 причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

13. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) прием сообщений о фактах коррупции в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления на «Телефон доверия («горячая линия»)» (далее – «Телефон доверия»);
- 4) предоставление гражданам справочной информации по устным запросам, поступившим на ССТУ;
- 5) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов исполнительной власти Челябинской области;
- 6) регистрация поступивших обращений граждан;
- 7) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
- 8) рассмотрение обращений граждан;
- 9) личный прием граждан;
- 10) личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи;
- 11) постановка обращений граждан на контроль;
- 12) продление срока рассмотрения обращений граждан;

- 13) оформление ответов на обращения граждан;
- 14) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 15) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

14. Прием письменных обращений граждан:

- 1) письменное обращение гражданина может быть передано в ходе личного приема уполномоченным лицом Правительства области или поступить с сопроводительным документом из других государственных органов;
- 2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, телеграфу, фельдьегерской связью, с использованием иных средств связи;
- 3) обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Управление обращений из отдела организации документооборота Управления организационной и контрольной работы Правительства области (далее – отдел документооборота);
- 4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится служащими Управления обращений. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп Управления обращений «Принято» с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;
- 5) поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации входящих обращений» и распределению между служащими Управления обращений.

15. Прием обращений в форме электронного документа (далее – электронные обращения):

- 1) электронные обращения граждан ежедневно поступают в Управление обращений из Интернет-приемной Правительства области, с электронной почты Губернатора Челябинской области из отдела документооборота, из Администрации Президента Российской Федерации по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО);
- 2) поступившие электронные обращения подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации входящих обращений» и распределению между служащими Управления обращений для последующей регистрации в ЕАИС «Обращения граждан».

16. Прием сообщений о фактах коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления на «Телефон доверия»:

- 1) «Телефон доверия» Правительства области обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области;
- 2) прием сообщений осуществляется комплексом АСУ круглосуточно в автоматическом режиме на бесплатный многоканальный телефон: 8-800-300-76-00. Информация о телефоне размещена на официальном сайте Правительства области;
- 3) регистрацию поступивших сообщений осуществляют служащие Управления обращений;
- 4) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления, не рассматриваются;
- 5) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;
- 6) служащие Управления обращений составляют краткую аннотацию на поступившее сообщение и проект резолюции;

7) сообщения, содержащие факты коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области, направляются в течение 7 дней с момента регистрации в государственный орган в соответствии с компетенцией;

8) материалы по рассмотрению сообщений, поступивших на «Телефон доверия» на электронном носителе хранятся согласно номенклатуре дел в течение 5 лет.

17. Предоставление гражданам справочной информации по устным запросам, поступившим на ССТУ:

1) прием и регистрация запросов граждан, обратившихся в Администрацию Президента по бесплатному многоканальному телефону 8-800-200-23-16 за справочной информацией о работе органов исполнительной власти и местного самоуправления, ведется служащим Управления обращений с использованием специального программного обеспечения ССТУ;

2) в электронной регистрационной карточке указывается:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (в именительном падеже), его адрес, телефон;
- наименование государственного органа либо фамилия и(или) должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его информации;
- источник поступления сообщения, дата и исходящий номер;
- тематика вопроса, содержание сообщения;

3) служащий Управления обращений в устной форме предоставляет гражданам информацию:

- о почтовых адресах и режиме работы приёмных государственных органов и органов местного самоуправления;
- о порядке проведения личного приёма заявителей в приёмных государственных органов и органов местного самоуправления;
- об утверждённой дате и времени личного приёма заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом в соответствующей приёмной государственного органа и органа местного самоуправления;
- о порядке рассмотрения обращений и запросов заявителей;
- о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приёма заявителей и обеспечение рассмотрения обращений в государственном органе и органе местного самоуправления;
- о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;
- о почтовых адресах и справочных телефонах структурных подразделений государственных органов и органов местного самоуправления, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;
- иную информацию, не требующую осуществления мероприятий по её сбору, обобщению и анализу;

4) в случае выявления необходимости рассмотрения обращения по существу заявителю даются разъяснения о возможности направления обращения в письменном виде для рассмотрения по компетенции в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

18. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов исполнительной власти Челябинской области:

1) запрос гражданина (пользователя информации) поступает в устной форме, письменной форме или в форме электронного документа;

«приглашение» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу явиться, прибыть, присутствовать на каком-либо мероприятии;

принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

публично значимые функции – функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

«разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

результат рассмотрения – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

система межведомственного электронного документооборота (МЭДО) – федеральная информационная система, обеспечивающая в автоматизированном режиме защищенный обмен документами в электронном виде, в том числе содержащими информацию, отнесенную 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;

«соболезнование» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) определенному событию (несчастью);

сообщение – поступившая на имя Президента Российской Федерации в форме электронного документа, в письменной форме в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Управление Президента Российской Федерации по обеспечению конституционных прав граждан, приемные Президента Российской Федерации, а также в устной форме – аудио-сообщение или в электронной форме – смс-сообщение по справочным телефонам информационно-справочных служб Администрации Президента Российской Федерации и приемных Президента Российской Федерации информация от заявителя, не соответствующая требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации;

сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

«текст, не имеющий смысла» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Управление обращений из отдела документооборота;

3) запросы в форме электронного документа поступают в Управление обращений в соответствии с ч. 1 п. 15 настоящего Порядка;

4) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится служащими Управления обращений;

5) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием ЕАИС «Обращения граждан»;

6) ежедневно зарегистрированные запросы с проектами резолюций после согласования с начальником Управления обращений передаются в приемные Губернатора Челябинской области, его заместителей на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Правительства области, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления или готовится разъяснение за подписью должностного лица Правительства области;

8) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 11 настоящего Порядка;

доступ гражданина (пользователя информации) к информации о деятельности государственных органов Челябинской области ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

9) запрос рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;

10) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

19. Регистрация поступивших письменных и электронных обращений граждан:

1) поступившие в Управление обращений письменные и электронные обращения граждан регистрируются в ЕАИС «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления;

2) служащий Управления обращений, ответственный за сортировку обращений, распределяет их между служащими, осуществляющими регистрацию обращений граждан;

3) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и др.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый начальником отдела по работе с письменными обращениями Управления обращений и двумя служащими. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

4) служащий, осуществляющий аннотацию обращений, проставляет в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Правительство Челябинской области» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность, осуществляет подбор предыдущих обращений, готовит проект резолюции;

5) при поступлении электронных обращений в ЕАИС «Обращения граждан», информация, указанная в обязательных полях для заполнения (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменном виде, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме

электронного документа) автоматически переносится в электронную регистрационно-контрольную карточку (далее – ЭРКК) ЕАИС «Обращения граждан»;

б) в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

- дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии) в именительном падеже, адрес, место работы, должность, категория, пол.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти или других организаций;

- тематика, виды и типы вопросов в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, количество листов;

- оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в окне "Комментарии");

- скан обращения, содержание обращения, основная и дополнительная резолюции, перечень исполнителей, отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю, прикрепленные ответы по результатам рассмотрения обращения;

7) ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются в приемные Губернатора Челябинской области, его заместителей на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

20. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Губернатора и Правительства области, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Перенаправление обращений в органы исполнительной власти и местного самоуправления осуществляется через ЕАИС «Обращения граждан». Дата перенаправления устанавливается автоматически. В федеральные органы государственной власти и иные организации, осуществляющие публично значимые функции (далее – иные организации), обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе;

2) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции рассматриваются Губернатором Челябинской области и направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел (Главное управление МВД России по Челябинской области) с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации его обращения;

3) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью начальника Управления обращений готовятся и направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления

или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;

- в обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении, по результатам проверки на повторность и неоднократность, не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона). Предварительно заявителю направляется ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки по данному вопросу;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

4) авторам писем направляется почтовая карточка, по электронным обращениям заявителям направляется уведомление в электронной форме, где указан регистрационный номер, дата регистрации обращения, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, рассмотревшего обращение, органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения, указывается контактный телефон Управления обращений. Почтовая карточка передается служащими Управления обращений в отдел документооборота для направления на почтовый адрес заявителя «Почтой России». Уведомление в электронной форме направляется на указанный в обращении электронный адрес заявителя посредством электронной почты с помощью ЕАИС "Обращения граждан" либо почтовой программы. Отметка о направлении уведомления в электронном виде автоматически проставляется в ЭРКК.

21. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях Аппарата Губернатора и Правительства области (в том числе с выездом на место) или направлены на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в связи с вышеуказанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

2) поступившие в структурные подразделения Аппарата Губернатора и Правительства области обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в Управлении обращений, обращения о фактах возможных нарушений законодательства

Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации;

3) обращения, направленные на рассмотрение нескольким адресатам, направляются в органы исполнительной власти и местного самоуправления в электронном виде через ЕАИС «Обращения граждан»;

4) в федеральные органы государственной власти и иные организации, обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе через отдел документооборота по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие – в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится служащими Управления обращений. Контроль за сроками исполнения осуществляет Управление обращений. Ответ заявителю готовит каждый адресат, на имя которого направлено обращение.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку проекта ответа осуществляет орган исполнительной власти Челябинской области, указанный в поручении первым, или указание подготовить проект ответа дается конкретному должностному лицу. Другие адресаты не позднее 7 дней до истечения срока представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

5) должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

6) государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

7) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 11 настоящего Порядка;

8) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

9) при рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

Представленные дополнительные документы и материалы направляются за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в государственные

органы власти, местного самоуправления или должностным лицам, в которые первичное обращение направлено для рассмотрения по компетенции вопросов.

При поступлении обращения с просьбой об истребовании документов, автору направляется сообщение в письменной форме по почтовому адресу (при наличии) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, о необходимости лично обратиться в Управление обращений для получения запрашиваемых документов и материалов;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

Ознакомление гражданина с документами и материалами (далее – ознакомление), осуществляется на основании заявления, направленного в письменной форме, в форме электронного документа или изложенного в устной форме в ходе личного приема уполномоченным лицом Управления обращений.

Дата для ознакомления может быть определена по согласованию с гражданином в ходе личного приема, по телефону, указанному в обращении, направлением сообщения в электронной форме, в течение 10 дней с момента поступления заявления. При отсутствии в обращении номера контактного телефона или адреса электронной почты, заявителю направляется письменный ответ с изложением порядка ознакомления.

В случае поступления обращения об ознакомлении в ходе личного приема, а также небольшого объема запрашиваемой информации, документы и материалы по обращению предоставляются заявителю непосредственно в день обращения.

Ознакомление проходит в присутствии документоведа Управления обращений, ответственного за хранение документов.

Заявитель вправе делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать копии текста обращения, ответов и других документов, адресованных и ранее направленных ему с использованием собственных технических средств.

Для ознакомления предоставляются документы и материалы не более чем за 5 лет.

По завершении ознакомления в карточке личного приема делается соответствующая запись, ставится подпись ознакомившегося лица;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона.

В случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о предоставлении информации, затрагивающей интересы неопределенного круга лиц, в частности обжалование судебного решения в отношении неопределенного круга лиц, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальных сайтах данных государственных органов или органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением запрета на разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а так же сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

Поступившее заявление направляется за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в органы исполнительной власти, местного

самоуправления или должностным лицам, куда для рассмотрения по компетенции было направлено первичное обращение для прекращения рассмотрения обращения.

22. Личный прием граждан:

- 1) организация личного приема Губернатором Челябинской области и его заместителями, консультации граждан о порядке проведения личного приема Губернатором и его заместителями, личный прием граждан, осуществляют уполномоченные лица Управления обращений ежедневно, кроме выходных дней;
- 2) действует электронная очередь с автоматическим вызовом заявителей;
- 3) прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Время ожидания в очереди не более 15 минут;
- 4) правом личного приема в первоочередном порядке обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находится трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- 5) служащий Управления обращений разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина, вносит в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» краткую аннотацию обращения и результат приема;
- 6) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Губернатора и Правительства области, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;
- 7) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в Управлении обращений материалов, касающихся данного заявителя;
- 8) личный прием Губернатора и его заместителей осуществляется на основании графика приема граждан;
- 9) запросы дополнительных документов и материалов, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;
- 10) составляется регламент личного приема Губернатора и его заместителей;
- 11) запрашивается актуализированная информация о заявителе и поставленной проблеме из органов исполнительной власти и местного самоуправления;
- 12) материалы к личному приему Губернатора и его заместителей (оригинал письменного обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы) передаются должностному лицу, ведущему личный прием. Копии документов остаются в Управлении обращений;
- 13) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной форме либо в письменной форме;
- 14) письменное обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке;
- 15) по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также предоставлен ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;
- 16) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 17) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть

дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина в ЭРКК.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

18) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

19) по результатам личного приема Губернатором и его заместителями дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на контроль по результатам личного приема, с указанием контрольного срока исполнения.

Служащий Управления обращений осуществляет рассылку документов исполнителям в установленном порядке через ЕАИС «Обращения граждан» или на бумажном носителе;

20) по итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема;

21) информация о принятых мерах по обращению гражданина на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, обращение снимается с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока.

23. Прием граждан в режиме видео-конференц-связи:

1) видеоприем осуществляется посредством видео-конференц-связи с одновременным подключением трех сторон: Администрация Президента (инициатор видеоприема), главный федеральный инспектор по Челябинской области (сторона представляющая гражданина), Правительство области (сторона ответственная за решение вопроса);

2) участие гражданина в видеоприеме обеспечивает аппарат главного федерального инспектора по Челябинской области;

3) Управление обращений направляет информацию об участнике видеоприема со стороны Правительства области в установленный срок в Администрацию Президента и обеспечивает своевременное предоставление материалов участнику видеоприема о возможности решения вопроса, заявленного на видеоприем;

4) итоговая информация по результатам видеоприема направляется в установленный срок в Администрацию Президента за подписью Губернатора Челябинской области.

24. Постановка обращений граждан на контроль:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие в ходе личного приема Губернатора Челябинской области и его заместителей, а также с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти и местного самоуправления;

2) контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, других министерств и ведомств Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, главного федерального инспектора по Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области, территориальных органов федеральных органов государственной власти подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки;

3) на обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «Контроль»;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют служащие Управления обращений;

5) за 15 дней до контрольного срока в ЕАИС «Обращения граждан» подсветка ЭРКК меняется на желтую; за 7 дней до контрольного срока – на красную, уведомляющую служащих Управления обращений и адресаты о завершении срока рассмотрения обращения;

6) служащие Управления обращений делают напоминания по телефону, в электронном виде через ЕАИС «Обращения граждан», готовят служебные записки за подписью начальника Управления обращений, заместителей Губернатора Челябинской области об истечении срока рассмотрения обращения.

25. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня регистрации;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Правительстве области, продляется путем направления уведомления в адрес должностного лица Правительства области и заявителя с указанием причины продления;

3) обращение гражданина снимается с контроля должностным лицом Правительства области, поставившим обращение на контроль;

4) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти (далее именуются – вышестоящие органы власти), продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления подписанного Губернатором Челябинской области, его заместителями, уполномоченными на то лицами ответа в вышестоящий орган государственной власти.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается;

5) в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» делается соответствующая отметка.

26. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается должностным лицом, которому обращение направлялось на рассмотрение, либо уполномоченным на то лицом;

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Губернатор Челябинской области, его заместители, уполномоченные на то лица. Проект ответа готовит ответственный исполнитель;

3) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

4) в ответах на обращения, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

5) в ответах на обращения опосредованных лиц предлагается представить доказательства согласия гражданина на обработку персональных данных, оформленного в установленном порядке. Одновременно в ответе гражданину направляется рекомендация самостоятельно обратиться в письменном виде или в форме электронного документа на

официальный сайт Правительства области для обеспечения гарантированной защиты персональных данных и неразглашения сведений, касающихся частной жизни заявителя;

6) в ответах заявителям, направившим заявление или жалобу в интересах других лиц, направляются разъяснения по существу поставленного в обращении вопроса, без разглашения сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых направлено обращение. Информация, содержащая персональные данные, предоставляется при наличии доказательства согласия гражданина, в интересах которого направлено обращение, оформленного в установленном порядке;

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

8) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленными в Правительство Челябинской области обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

При поступлении повторного обращения заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов и возможностью предупреждения о прекращении переписки.

При поступлении дальнейших обращений по вышеуказанному вопросу заявителю направляется ответ о прекращении переписки с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в суд;

9) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

10) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Аппарате Губернатора и Правительства Челябинской области и органах исполнительной власти Челябинской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

11) ответ в виде отсканированного документа прикрепляется к ЭРКК ЕАИС "Обращения граждан" с дополнительным занесением краткого содержания в поле "Ответы по исполнению";

12) служащими Управления обращений проводится проверка правильности оформления ответа. При необходимости ответ возвращается в орган исполнительной власти для доработки;

13) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля);

14) к материалам, находящимся на контроле, прилагается бланк для резолюций с отметкой «Ознакомлен». Если не поступает дополнительного поручения, обращение снимается с контроля;

15) ответы на обращения поступают в Правительство области в электронном виде через ЕАИС «Обращения граждан» или на бумажных носителях из федеральных государственных органов и других организаций через отдел документооборота.

При поступлении ответа на бумажном носителе служащими Управления обращений ставится штамп, скан ответа заносится в ЭРКК. Ответы в электронной форме размещают в ЕАИС «Обращения граждан» специалисты органа исполнительной власти или местного самоуправления, где рассматривалось обращение. Делается отметка о результате рассмотрения («поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»);

Ответы на обращения, рассмотренные в Правительстве Челябинской области направляются заявителям или в вышестоящие органы власти (по контрольным обращениям) в письменном виде через отдел документооборота или в электронном виде с помощью почтовой программы. Ответ, отправленный в электронном виде, передается в архив на бумажном носителе с обязательным подтверждением его отправки заявителю в установленный срок. Скан ответа размещается в «ЕАИС» служащими Управления обращений в раздел ЭРКК «Ответы по обращению»;

16) обращения, снятые с контроля, помещаются в архив;

17) подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

27. Все исходящие документы по обращению (уведомление, напоминание, ответ, служебная записка) в обязательном порядке содержат ссылку на номер соответствующего обращения.

28. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляет Управление обращений;

3) информация предоставляется во время устных консультаций служащими Управления обращений, ответственными за организацию личного приема, и другими служащими Управления обращений – по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о сроках рассмотрения обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;
- о распределении обязанностей между заместителями Губернатора Челябинской области;
- о порядке работы с обращениями граждан в Правительстве области;
- о графике приема граждан Губернатором Челябинской области, его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений предоставляется заявителям с понедельника по четверг с 8-30 до 17-30 часов, в пятницу – с 8-30 до 16-15 часов;

6) при получении запроса по телефону служащий Управления обращений:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин;
- представляет и предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

- при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время служащим Управления обращений;

7) во время беседы с заявителем служащий Управления обращений должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

29. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке;

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации обращения.

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях;

3) подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив;

4) архивные документы хранятся 5 лет;

5) документы граждан, обращавшихся в Правительство области два и более раз, хранятся в архиве под регистрационным номером последней переписки;

6) служащим Управления обращений запрещается изымать из переписки документы;

7) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения начальника Управления обращений.

30. Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в Правительство области в письменной форме или в форме электронного документа, систематически размещаются на информационном ресурсе ССТУ.РФ (далее – ССТУ.РФ) в разделе «Результаты рассмотрения обращений» (далее – результаты).

Выгрузка результатов осуществляется из ЕАИС «Обращения граждан».

Ответы на обращения, рассмотренные в структурных подразделениях Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области, а также поступившие от федеральных органов исполнительной власти Челябинской области, размещаются на ССТУ.РФ в ручном режиме служащим Управления обращений, имеющим на ССТУ.РФ статус «Ответственное лицо за заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений».

31. Прием граждан в постоянном режиме связи с использованием специального программного обеспечения, используемого в ходе общероссийского дня приема граждан (далее – СПО УАРМ ОДПГ):

1) если в обращении гражданина, пришедшего на личный прием в Правительство области, содержатся вопросы, которые не входят в компетенцию Губернатора и Правительства области, по желанию заявителя, может быть обеспечен личный прием в режиме видеоприема;

2) посредством СПО УАРМ ОДПГ формируется электронная заявка на личный прием заявителя соответствующим должностным лицом компетентного органа власти в зависимости от тематики вопроса;

3) разъяснения заявителю могут быть предоставлены в ходе личного приема в устной форме, в письменном форме на почтовый адрес, в электронной форме на адрес электронной почты;

4) служащий Управления обращений, ответственный за личный прием в постоянном режиме связи, заполняет и актуализирует информацию о месте, днях и часах проведения личного приема граждан должностными лицами Правительства области в разделе «Отложенный прием» на ССТУ.РФ.

СОГЛАСОВАНО

Начальник Управления
по работе с обращениями граждан
Правительства Челябинской области



Е.В. Ереклинцева