|  |
| --- |
|  |
| Постановление Губернатора Саратовской области от 26.10.2016 N 388(ред. от 26.05.2023)"Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области и исполнительных органах Саратовской области" |
| Документ предоставлен [**КонсультантПлюсwww.consultant.ru**](https://www.consultant.ru)Дата сохранения: 27.06.2023  |

ГУБЕРНАТОР САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 октября 2016 г. N 388

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ

С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ

ОБЪЕДИНЕНИЙ В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

И ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений Губернатора Саратовской областиот 24.07.2017 N 168, от 30.08.2017 N 233, от 31.05.2019 N 116,от 31.05.2019 N 117, от 16.10.2020 N 351, от 10.01.2022 N 2,от 26.05.2023 N 151) |  |

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области постановляю:

1. Утвердить [Положение](#P48) о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области и исполнительных органах Саратовской области согласно приложению.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

2. Признать утратившими силу:

распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года N 1115-р "Об административном регламенте рассмотрения обращений граждан в Правительстве Саратовской области";

распоряжение Губернатора Саратовской области от 7 марта 2008 года N 175-р "О внесении изменений в приложение к распоряжению Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года N 1115-р";

распоряжение Губернатора Саратовской области от 22 июня 2010 года N 470-р "О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года N 1115-р";

распоряжение Губернатора Саратовской области от 26 июля 2010 года N 600-р "О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года N 1115-р";

пункт 3 постановления Губернатора Саратовской области от 28 сентября 2010 года N 216 "О внесении изменений в некоторые правовые акты Губернатора Саратовской области";

распоряжение Губернатора Саратовской области от 29 июня 2011 года N 438-р "О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года N 1115-р";

распоряжение Губернатора Саратовской области от 8 мая 2013 года N 375-р "О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года N 1115-р";

распоряжение Губернатора Саратовской области от 13 августа 2013 года N 690-р "О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года N 1115-р";

распоряжение Губернатора Саратовской области от 23 сентября 2013 года N 779-р "О внесении изменения в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года N 1115-р";

распоряжение Губернатора Саратовской области от 22 декабря 2014 года N 926-р "О внесении изменений в распоряжение Губернатора Саратовской области от 28 декабря 2007 года N 1115-р".

3. Министерству информации и печати области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на вице-губернатора области - руководителя аппарата Губернатора области Пивоварова И.И.

(п. 4 в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 16.10.2020 N 351)

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор

Саратовской области

В.В.РАДАЕВ

Приложение

к постановлению

Губернатора Саратовской области

от 26 октября 2016 г. N 388

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ

И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ

САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ

САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений Губернатора Саратовской областиот 24.07.2017 N 168, от 30.08.2017 N 233, от 31.05.2019 N 116,от 31.05.2019 N 117, от 16.10.2020 N 351, от 10.01.2022 N 2,от 26.05.2023 N 151) |  |

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет организацию и порядок работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в Правительстве области и исполнительных органах области.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Положением также устанавливается порядок работы с обращениями объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленными в Правительство области и иные исполнительные органы области, содержащими предложения и замечания об улучшении их деятельности, а также информацию об осуществлении и защите прав и свобод человека и гражданина.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), Федеральным законом "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Федеральным законом "О персональных данных", Законом Саратовской области "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение", Законом Саратовской области "О статусе депутата Саратовской областной Думы".

(п. 1.1 в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116)

1.2. Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов области при предоставлении государственных услуг осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Саратовской области от 19 апреля 2018 года N 208-П "Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Саратовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов Саратовской области, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников".

(в ред. постановлений Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116, от 26.05.2023 N 151)

II. Прием, регистрация и направление на рассмотрение

поступивших обращений в письменной форме

2.1. Обращение может быть доставлено в Правительство области и (или) исполнительный орган области непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или телеграфу, через почтовые ящики "Письмо Губернатору", по факсу, посредством электронной почты, электронной приемной на официальном портале Правительства области и сайтах исполнительных органов области.

(в ред. постановлений Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116, от 26.05.2023 N 151)

2.2. Сотрудник исполнительного органа области, ответственный за работу с обращениями граждан (далее - сотрудник органа), осуществляет первичную обработку обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином или его представителем, при которой:

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

проверяет правильность адресации и доставки обращения, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов. Ошибочно (не по адресу) поступившие обращения возвращает на почту невскрытыми. В случае если в конверте на имя Губернатора области или Правительства области находятся обращения и (или) иные вложения, адресованные должностным лицам федеральных органов исполнительной власти или правоохранительных органов, указанные обращения и (или) вложения сопроводительным письмом без регистрации в базе перенаправляются в те органы, кому их адресовал заявитель;

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116)

прикладывает к письменному обращению поступившие документы и конверт;

регистрирует письменное обращение в автоматизированной системе или в журнале;

в правом нижнем углу первого листа письменного обращения (кроме поздравительных телеграмм) ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера. В случае невозможности проставления штампа на первом листе из-за плотного расположения текста допускается проставление штампа на оборотной стороне последнего листа обращения.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116)

Сотрудник органа составляет акт:

на обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), с ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), с оригиналами документов;

если при вскрытии конверта не обнаружено письменного вложения или обнаружена недостача документов, указанных авторами в описях;

если дата, указанная в обращении, поступившем через почтовый ящик "Письмо Губернатору", на личном приеме граждан в исполнительном органе области, а также переданном из секретариатов Губернатора области, вице-губернатора области - руководителя аппарата Губернатора области, заместителей Председателя Правительства области, иных государственных органов области, ранее даты получения обращения на 3 дня и более.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Акт хранится в исполнительном органе области. Копия акта, при необходимости, приобщается к поступившему обращению при направлении его исполнителю.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

2.3. Сотрудник органа, получив письменное обращение в конверте, нестандартном по весу, размеру, форме, имеющем неровности, заклеенном липкой лентой, содержащем странный запах, вложения, не характерные для почтовых отправлений (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этом непосредственному руководителю.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником органа, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ставится штамп с датой поступления и указанием занимаемой должности, фамилии и инициалов сотрудника органа, принявшего обращение.

2.5. Обращения, направленные гражданами на адрес электронной приемной Правительства области, исполнительного органа области, а также на адрес электронной почты исполнительного органа области в форме электронного документа, переводятся в бумажную форму (распечатываются) и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Если поступившее в электронной форме обращение содержит только указание адреса электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, и не содержит фамилию, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии), такое обращение не ставится на контроль, должностному лицу или исполнительному органу области направляется по компетенции вопроса.

(часть вторая введена постановлением Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116; в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

2.6. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

Губернатора области - вскрываются в управлении по работе с обращениями граждан Правительства области (далее - Управление) начальником Управления или лицом, его замещающим;

руководителей органов исполнительной власти области - вскрываются теми должностными лицами, которым они адресованы, или другими лицами по их поручению.

В случае, если обращения, поступившие с пометкой "лично", не содержат личной информации, а в нем ставятся вопросы, требующие официальных ответов, то они передаются сотрудникам органов для регистрации.

2.7. Обращения, поступившие в Управление на имя должностного лица или в адрес исполнительного органа области, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление и в течение семи дней со дня регистрации передаются на рассмотрение указанному в обращении должностному лицу или руководителю указанного в обращении исполнительного органа области, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

(в ред. постановлений Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116, от 26.05.2023 N 151)

2.8. Регистрация письменных обращений производится отдельно от служебных документов.

В Управлении регистрируются:

обращения граждан Российской Федерации;

обращения иностранных граждан и лиц без гражданства;

обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, содержащие предложения и замечания об улучшении деятельности Правительства области, исполнительных органов области, информацию об осуществлении и защите прав и свобод человека и гражданина;

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

обращения и запросы органов исполнительных власти в интересах граждан и объединений граждан;

обращения и запросы депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти и представительных органов местного самоуправления в интересах граждан и объединений граждан;

обращения и запросы правоохранительных и судебных органов, органов прокуратуры в интересах граждан и объединений граждан;

обращения и запросы Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по правам ребенка, Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей, Уполномоченного по правам человека в Саратовской области, Уполномоченного по правам ребенка в Саратовской области, Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Саратовской области, Общественной палаты Российской Федерации, Общественной палаты Саратовской области и организаций в интересах граждан и объединений граждан;

запросы средств массовой информации в интересах граждан и объединений граждан.

В Управлении не регистрируются обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, касающиеся вопросов организации их деятельности, исполнения функций и оказания услуг. Указанные обращения регистрируются в управлении делопроизводства и контроля Правительства области.

(п. 2.8 в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116)

2.9. При регистрации обращений сотрудники органа вносят в автоматизированную систему (журнал) необходимую информацию об авторе и содержании письменного обращения. При этом:

вносится фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя в именительном падеже;

заполняется адрес заявителя с соблюдением сокращений, общепринятых при оформлении почтовой корреспонденции, например: "г." - город, "пос." - поселок, "с." - село, "ст-я" - станция, "ст." - станица, "ул." - улица, "пер." - переулок, "просп." - проспект, "туп." - тупик и т.д.;

в случае, если автор пересылает свое письмо через иное лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Заявитель" отмечаются две фамилии (автора и иного лица);

если письмо подписано двумя и более авторами, то в автоматизированную систему (журнал) вносятся первые одна-две фамилии, в том числе и автора, в адрес которого заявители просят направить ответ; коллективные обращения отмечаются индексом "коллективное";

по письменным обращениям, в которых не указана фамилия автора или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в автоматизированной системе (журнале) делается отметка "анонимное", в поле адреса указывается территория по почтовому штемпелю по месту отправки и 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;

определяется и отмечается вид обращения (жалоба, заявление, предложение), а также отмечается запрос информации;

если обращение поступило от должностных лиц, из других органов власти, организаций, то указывается наименование должности, органа, организации, проставляется исходящий номер и дата сопроводительного документа;

если поступило несколько письменных обращений от одного и того же автора, то каждое обращение регистрируется отдельно и готовятся все необходимые сопроводительные документы;

если поступило несколько обращений в форме электронного документа от одного и того же автора с идентичным содержанием в течение одного дня, то регистрируется первое обращение, а последующие приобщаются к делу;

письменное обращение проверяется на повторность. Письменные обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому автору соответствующими компетентными органами неоднократно давались ответы;

если в письменном обращении ставится ряд вопросов, требующих рассмотрения разными исполнителями, то по каждому из них проставляется соответствующая тематика;

в графу "исполнитель" вносятся фамилия, инициалы и должность уполномоченного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения;

при направлении обращения на рассмотрение в иной исполнительный орган области, орган местного самоуправления, организацию и учреждение готовятся необходимые сопроводительные документы;

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

в автоматизированной системе (журнале) делаются отметки, свидетельствующие о направлении письменного обращения на рассмотрение с контролем или без него. В сопроводительных документах указывается контрольный срок рассмотрения обращения.

2.10. Регистрация письменных обращений, поступивших через выделенный защищенный федеральный канал электронного документооборота, осуществляется согласно настоящему Положению.

2.11. Утратил силу с 30 августа 2017 года. - Постановление Губернатора Саратовской области от 30.08.2017 N 233.

2.11. Письменные обращения, поступившие в исполнительный орган области, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в исполнительный орган области.

(в ред. постановлений Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116, от 26.05.2023 N 151)

2.12. Информация об обращениях, поступивших непосредственно в Правительство области, исполнительные органы области и переадресованных в указанные органы иными органами, а также обращения, направленные в адрес Президента Российской Федерации, размещается в разделе "Результаты рассмотрения обращений граждан" на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

(п. 2.12 введен постановлением Губернатора Саратовской области от 30.08.2017 N 233; в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

2.13. В архиве исполнительного органа области хранятся копии обращений и материалы по результатам их рассмотрения (с копиями ответов по обращениям), снятые с контроля.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Комплектование архива письменных обращений ведется в алфавитном порядке с учетом территории проживания заявителей.

Комплектование архива обращений, поступивших по "Телефону доверия Губернатора", телефонам "прямой линии" и на личном приеме граждан членами Правительства области, руководителями исполнительных органов области, ведется в хронологическом порядке.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Документы поступают в архив после внесения в автоматизированную систему (журнал) информации о результатах рассмотрения обращения или ее корректировки.

Приложенные к письменным обращениям документы, денежные знаки и ценные бумаги на хранение в архив не принимаются и возвращаются гражданам. В архиве хранятся акты на них. Сотрудники исполнительных органов области, использующие для работы материалы из архива, возвращают их полностью укомплектованными и подшитыми.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

2.14. Обращения, поступившие в Правительство области, исполнительный орган области через почтовые ящики "Письмо Губернатору", "Письмо руководителю исполнительного органа области", изымаются сотрудниками органа ежедневно. Данные об авторе обращения: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес и дата поступления заносятся в реестр учета писем, изымаемых из почтового ящика.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Обращения, поступившие через почтовые ящики "Письмо Губернатору", расположенные в населенных пунктах области, изымаются руководителями общественных приемных Губернатора области в муниципальных районах и городских округах области не реже двух раз в неделю.

2.15. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается руководителем исполнительного органа области, в который поступило обращение, или лицом, его замещающим, с учетом следующих особенностей:

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

обращения граждан, требующие проверки изложенных фактов, направляются на рассмотрение в структурные подразделения исполнительного органа области в соответствии с их компетенцией по решению поставленных в обращении вопросов, в том числе с контролем, с выездом на место (при необходимости), для встречи с заявителем;

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции исполнительного органа области или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

жалобы граждан не направляются на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются;

в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с Федеральным законом направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116)

2.16. Обращения граждан, поступившие в Управление, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление, и в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение членам Правительства области, в исполнительные органы области и органы местного самоуправления в соответствии с компетенцией поставленного в обращении вопроса с уведомлением гражданина, направившего обращение.

(в ред. постановлений Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116, от 26.05.2023 N 151)

Обращения, поступившие в Управление из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации и других федеральных органов государственной власти, адресованные Губернатору области и в Правительство области, поставленные на контроль в Управлении, направляются Губернатору области или членам Правительства области в соответствии с их компетенцией по решению поставленных вопросов.

Депутатские запросы, адресованные Губернатору области и в Правительство области, поступившие в Управление, направляются Губернатору области или членам Правительства области, к компетенции которых относится решение поставленных вопросов.

Поступившие в Управление телеграммы по вопросам, затрагивающим интересы неопределенного круга лиц (отсутствие водоснабжения, отопления, электроснабжения и т.п.), направляются Губернатору области, вице-губернатору области - руководителю аппарата Губернатора области, заместителям Председателя Правительства области, к компетенции которых относится решение поставленного в обращении вопроса.

(часть четвертая в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Обращения граждан, поступившие в Управление от руководителей общественных приемных Губернатора области в муниципальных районах и городских округах области, регистрируются в соответствии с настоящим Положением.

2.17. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственный орган, исполнительный орган области, орган местного самоуправления, организацию, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, прилагаются сопроводительные документы, которые подписываются руководителем исполнительного органа области или лицом, его замещающим.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Сопроводительные документы о возврате или пересылке ошибочно поступивших обращений из федеральных органов государственной власти подписываются начальником Управления, руководителем исполнительного органа области или лицом, его замещающим.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

III. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в исполнительных органах области осуществляется руководителем исполнительного органа области, уполномоченными лицами исполнительного органа области, при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность. В случае обращения в Правительство области представителя в интересах третьего лица, кроме документа, удостоверяющего личность, необходимо предъявить надлежащим образом оформленные полномочия от заявителя (доверенность).

(в ред. постановлений Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116, от 26.05.2023 N 151)

Регистрация устного обращения осуществляется сотрудником органа в автоматизированной системе или журнале (обязательными к заполнению полями являются: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный телефон заявителя и краткое содержание вопроса).

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

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, регистрируются в автоматизированной системе (журнале) и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

3.2. В ходе проведения личного приема сотрудником органа (уполномоченным лицом) в случае необходимости осуществляется запись гражданина на личный прием к руководителю исполнительного органа области.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Запись граждан на личный прием, проводимый руководителями исполнительных органов области и уполномоченными на то лицами непосредственно в исполнительном органе области, осуществляется в соответствии с графиком приема, размещенным в свободном доступе для граждан.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

3.3. Личный прием граждан членами Правительства области в Управлении проводится:

в соответствии с утвержденным Губернатором области графиком личного приема граждан (публикуется в средствах массовой информации области, размещается на официальном портале Правительства области, на информационных стендах Управления);

по предварительной записи, которая прекращается за два дня до приема граждан. Запись на прием в день приема осуществляется по согласованию с членом Правительства области, проводящим прием граждан.

По согласованию с вице-губернатором области - руководителем аппарата Губернатора области допускается замена лица, проводящего личный прием, изменение даты, времени проведения приема граждан.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 16.10.2020 N 351)

3.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по времени регистрации (явки) с учетом права отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке, предусмотренных Законом Саратовской области "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение".

(п. 3.4 в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116)

3.5. Личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи, аудиосвязи проводится Губернатором области, вице-губернатором области - руководителем аппарата Губернатора области, заместителями Председателя Правительства области.

Запись на личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи, аудиосвязи осуществляется сотрудником Управления.

По итогам личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи, аудиосвязи в карточке личного приема гражданина должна быть отражена резолюция ведущего прием с указанием Ф.И.О. исполнителя и срока исполнения поручения (при необходимости).

По результатам проведения приема сведения, содержащиеся в регистрационной карточке, заносятся в автоматизированную систему.

(п. 3.5 в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

3.6. Тематические приемы граждан в Управлении проводятся уполномоченными лицами исполнительных органов области в соответствии с компетенцией и графиком тематических приемов, утвержденным Губернатором области по заранее определенным вопросам.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Запись граждан на тематический прием проводится сотрудником Управления в день проведения тематического приема в порядке очередности при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность.

При осуществлении записи на прием сотрудником Управления заполняется карточка личного приема гражданина.

По результатам проведения тематического приема сведения, содержащиеся в регистрационной карточке, заносятся в автоматизированную систему.

3.7. Должностными лицами исполнительных органов области проводятся выездные приемы граждан в закрепленных муниципальных районах и городских округах области.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Организация и проведение выездных приемов граждан обеспечивается секретариатами вице-губернатора области - руководителя аппарата Губернатора области, заместителей Председателя Правительства области, исполнительными органами области.

(в ред. постановлений Губернатора Саратовской области от 10.01.2022 N 2, от 26.05.2023 N 151)

По результатам проведения выездного приема информация направляется вице-губернатору области - руководителю аппарата Губернатора области по установленной Управлением форме.

(в ред. постановлений Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116, от 16.10.2020 N 351)

IV. Прием и организация работы с устными обращениями

граждан, поступившими по телефону

4.1. В Правительстве области для работы с устными обращениями граждан организованы и осуществляют свою деятельность "Телефон доверия Губернатора", сетевой справочный телефонный узел Правительства области (далее - ССТУ), "прямые линии" исполнительных органов области (далее - телефоны исполнительных органов области).

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

4.2. Организацию работы с устными обращениями граждан, поступившими на "Телефон доверия Губернатора" и ССТУ, осуществляет Управление.

4.3. Прием обращений граждан по "Телефону доверия Губернатора" и ССТУ осуществляется уполномоченным сотрудником Управления в рабочие дни: с понедельника по четверг - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, в пятницу и предпраздничные дни - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

Обращения граждан, поступившие на "Телефон доверия Губернатора" и ССТУ, регистрируются в автоматизированной системе.

4.4. По обращениям, поступившим на "Телефон доверия Губернатора", гражданам даются устные разъяснения сотрудником Управления.

(часть первая в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 24.07.2017 N 168)

В случае необходимости проведения проверки изложенных заявителем фактов обращения направляются на рассмотрение в соответствии с компетенцией в государственные органы, органы местного самоуправления для принятия мер и информирования граждан по решению вопросов.

4.5. Прием обращений граждан, поступивших на телефоны органов исполнительной власти области, осуществляется сотрудниками органов, ответственными за работу с обращениями граждан, в соответствии с режимом работы органа исполнительной власти области.

Регистрация обращений граждан, поступивших по телефонам органов исполнительной власти области в рабочее время, осуществляется до конца текущего рабочего дня.

Обращения, поступившие по телефонам органов исполнительной власти области, по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию органа исполнительной власти области, направляются в иные органы в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

4.6. При поступлении телефонного звонка сотрудник органа и сотрудник Управления:

сообщает заявителю, что он обратился на "Телефон доверия Губернатора", ССТУ, телефон "прямой линии" органа исполнительной власти области; вежливо, в корректной форме просит заявителя назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный телефон, социальный статус и наличие льгот. Просит изложить вопрос, проблему, поставленную в обращении;

заносит краткое содержание обращения в автоматизированную систему (журнал);

регистрирует обращение в автоматизированной системе или в журнале;

дает устные разъяснения по существу поставленных вопросов;

(абзац введен постановлением Губернатора Саратовской области от 24.07.2017 N 168)

в случае направления обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией в иные государственные органы и органы местного самоуправления сотрудник органа представляет для подписи руководителю органа исполнительной власти области или лицу, его замещающему, сопроводительный документ с кратким содержанием устного обращения и уведомление заявителю.

V. Рассмотрение обращений в Правительстве области

и органах исполнительной власти области

5.1. Обращение, поступившее в Правительство области, иной исполнительный орган области подлежит обязательному рассмотрению.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

5.2. Поступившее обращение рассматривается в исполнительном органе области, должностными лицами, а также начальником Управления в соответствии с их компетенцией.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

По поступившему обращению руководителем исполнительного органа области или лицом, его замещающим, даются поручения исполнителям, которые должны содержать их фамилии и инициалы, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя, дату. Поручения могут состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

5.3. Документы, направляемые на рассмотрение нескольким исполнителям, передаются на рассмотрение в копиях.

5.4. В случае, когда необходима централизованная подготовка ответа, контроль за своевременным и качественным исполнением поручения по обращению осуществляет исполнитель, указанный первым. Другие исполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые материалы для обобщения подготовки ответа.

5.5. Сотрудник исполнительного органа области, которому поручено рассмотрение обращения:

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место, приглашением заявителя для личной беседы;

запрашивает в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, относящиеся к рассмотрению обращения;

в необходимых случаях привлекает в установленном порядке к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

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

готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.6. В случае, если 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, руководитель исполнительного органа области, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 исполнительный орган области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Решение о прекращении переписки по обращению, адресованному Губернатору области и (или) Правительству области, уполномочены принимать вице-губернатор области - руководитель аппарата Губернатора области, заместители Председателя Правительства области в соответствии с их компетенцией.

(часть вторая в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения, представленного исполнителем. Уведомление об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется заявителю за подписью руководителя соответствующего секретариата.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения по существу поставленных вопросов на основании заключения исполнителя. Уведомление об этом заявителю направляет руководитель соответствующего секретариата.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

(п. 5.6 введен постановлением Губернатора Саратовской области от 24.07.2017 N 168)

5.7. Результатом рассмотрения обращений является ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, либо направление обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для его рассмотрения и принятия мер в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением об этом заявителей.

5.8. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших непосредственно в Правительство области, исполнительные органы области и переадресованных в указанные органы иными органами, а также обращения, направленные в адрес Президента Российской Федерации, размещается в разделе "Результаты рассмотрения обращений граждан" на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

(п. 5.8 введен постановлением Губернатора Саратовской области от 30.08.2017 N 233; в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

VI. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращение, поступившее в Правительство области, исполнительный орган области, рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Обращение с резолюцией Губернатора области "незамедлительно", "немедленно", "срочно", "весьма срочно" исполняется в течение 3 рабочих дней, "оперативно" - в течение 7 рабочих дней, "в кратчайший срок", "в возможно короткий срок" - в течение 10 рабочих дней, если не указана конкретная дата.

(часть вторая в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116)

6.2. Запросы Саратовской областной Думы и запросы депутатов Саратовской областной Думы по обращениям граждан рассматриваются не позднее 15 календарных дней со дня получения запроса либо иные сроки, указанные в запросах. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, в адрес которого направлен запрос областной Думы или депутатский запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Если депутатский запрос направлен Губернатору области, то ответ на него должен быть дан в течение 30 календарных дней со дня его получения. Информационная справка и ответ заявителю, по обращению которого направлен депутатский запрос, подписывается должностным лицом в соответствии с поручением Губернатора области.

6.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона, принимается руководителем исполнительного органа области, должностным лицом на основании мотивированного заключения, представленного исполнителем обращения не позднее 3 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае принятия указанного решения вице-губернатором области - руководителем аппарата Губернатора области, заместителями Председателя Правительства области уведомление заявителю направляет руководитель соответствующего секретариата.

(п. 6.3 в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

VII. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

7.1. Требования к содержанию и оформлению ответов:

ответ на обращение должен содержать конкретную, логично изложенную информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в нем;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу гражданина, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

7.2. Ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора Саратовской области от 1 июня 2006 года N 88.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

7.3. Ответы подписываются руководителем исполнительного органа области, рассмотревшим обращение, либо иным уполномоченным на то лицом.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

7.4. Подлинники обращений граждан, поступивших из федеральных органов государственной власти, возвращаются в указанные органы при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или просьбы об этом в сопроводительных документах.

7.5. По итогам рассмотрения обращения, поставленного на контроль в Управлении, материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются в Управление по акту приема-передачи в следующем порядке:

по обращениям граждан, поставленным на контроль Губернатором области - регистрационная карточка с резолюцией Губернатора области, оригинал ответа Губернатору области, копия ответа заявителю, оригинал обращения;

по обращениям граждан, поставленным на контроль в федеральных органах государственной власти (за исключением депутатских запросов) - копии ответов заявителю и в федеральный орган государственной власти, оригинал обращения;

по депутатским запросам - копия сопроводительного документа за подписью Губернатора области с приложением копии справки по вопросу, копия ответа заявителю, оригинал обращения;

по иным обращениям, поставленным на контроль в Управлении - копия ответа заявителю (если иное не указано в сопроводительном документе Управления), оригинал обращения.

При направлении ответа заявителю по адресу электронной почты необходимо наличие подтверждения об отправке (скриншот).

В случае, если обращение поставлено на контроль в Управлении, то при продлении срока рассмотрения обращения в Управление направляются копии документов, на основании которых принято решение о продлении срока рассмотрения обращения, с обязательной визой руководителя исполнительного органа области.

(часть третья введена постановлением Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116; в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

7.6. Обращение, поставленное на контроль в Управлении, может быть возвращено сотрудниками Управления в исполнительный орган области для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям. Обращение в этом случае с контроля не снимается.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

7.7. Документы по обращениям граждан, поставленным на контроль в Управлении, принимаются в отделе контроля и документационного обеспечения Управления по акту приема-передачи документов с учетом следующих требований:

ответы, представленные до 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля в этот же день;

ответы, представленные после 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля на следующий рабочий день;

в пятницу и предпраздничные дни ответы для снятия с контроля принимаются до 13.00 часов, документы, представленные после указанного срока, рассматриваются в первый рабочий день.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116)

7.8. Ответы на обращения, не поставленные на контроль в Управлении, в Управление не передаются. Контроль исполнения указанных документов осуществляет исполнительный орган области, в который данное обращение направлено на рассмотрение.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

7.9. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора Саратовской области от 1 июня 2006 года N 88.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

VIII. Контроль за ходом и результатом рассмотрения

обращений граждан

8.1. Работа в исполнительных органах области с обращениями, поставленными на контроль в Управлении, осуществляется в соответствии с Положением о контроле исполнения документов по обращениям граждан в исполнительных органах Саратовской области, утвержденным постановлением Губернатора Саратовской области от 16 января 2015 года N 6.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Работа по рассмотрению обращений граждан и подготовке мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов должна быть организована в порядке и сроки, установленные Федеральным законом, до 24.00 часов последнего дня срока рассмотрения.

(часть вторая в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Документы по обращениям, поставленным на контроль, представляются в Управление не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения.

(часть третья введена постановлением Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116)

8.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах области осуществляет исполнитель документа, а также сотрудник органа, ответственный за работу с обращениями граждан.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

Контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений исполнителями осуществляется руководителями исполнительных органов области.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

В случае непредставления или несвоевременного представления докладов на имя Губернатора области, ответов на обращения, поставленные на контроль в Управлении, Управление сообщает об этом вице-губернатору области - руководителю аппарата Губернатора области с предложением о наложении дисциплинарного взыскания в отношении должностного лица, допустившего нарушения.

(часть третья введена постановлением Губернатора Саратовской области от 31.05.2019 N 116; в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 16.10.2020 N 351)

8.3. Сотрудники исполнительных органов области, рассматривающие обращения, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также за своевременное и качественное решение поставленных вопросов или разъяснение по существу вопросов.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

8.4. При уходе в отпуск сотрудник обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому сотруднику.

8.5. В случае утраты исполнителем обращений проводится служебное расследование, о результатах которого информируется вице-губернатор области - руководитель аппарата Губернатора области.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 16.10.2020 N 351)

IX. Информационно-аналитическая работа

по обращениям граждан, организаций и общественных

объединений, поступившим в Правительство области,

органы исполнительной власти области

9.1. Информационно-аналитическая работа по обращениям граждан, поступившим в Правительство области, исполнительный орган области, осуществляется под руководством начальника Управления, руководителя исполнительного органа области или иного уполномоченного должностного лица органа.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

9.2. Анализ обращений граждан осуществляется в форме периодических информационно-статистических обзоров рассмотренных за отчетный период обращений граждан (ежемесячных, ежеквартальных, годовых) и оперативных информационных обзоров по наиболее актуальным, имеющим большой общественный резонанс проблемам, поднимаемым гражданами в обращениях, а также по вопросам, содержащимся в обращениях по отдельным территориям (муниципальным районам или городским округам) области.

9.3. Анализ обращений осуществляется с применением абсолютных и сопоставимых расчетных - относительных показателей количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период.

9.4. Анализ результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер основывается на оценке:

результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях и принятых по ним мер со стороны исполнительных органов области или органов местного самоуправления;

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)

мнения авторов обращений о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, и принятых по ним мерах исполнительными органами области и органами местного самоуправления.

(в ред. постановления Губернатора Саратовской области от 26.05.2023 N 151)