



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ АРХИВОВ  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

13.04.2017.

№ 66

Челябинск

Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан в Государственном комитете по делам архивов Челябинской области

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Челябинской области от 27.08.2009 № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Государственном комитете по делам архивов Челябинской области (прилагается).
2. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Председатель  
Государственного комитета

С.М. Иванов

УТВЕРЖДЕН  
приказом  
председателя Государственного  
комитета по делам архивов  
Челябинской области  
от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г. № \_\_\_\_\_

Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Государственном  
комитете по делам архивов Челябинской области

I. Общие положения

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Государственном комитете по делам архивов Челябинской области (далее - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц (далее - обращений граждан).

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»;
- 3) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 4) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется председателем Государственного комитета по делам архивов Челябинской области (далее – Государственный комитет), заместителями председателя Государственного комитета, государственными гражданскими служащими, 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 возложена на организационно-аналитический отдел Государственного комитета.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений, поступивших в письменном виде, в форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в Государственный комитет обращений осуществляется в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее – ЕАИС «Обращения граждан»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется по адресу: 454113, город Челябинск, площадь Революции, дом 4.

Телефон для справок в Государственном комитете: 8 (351) 263-42-51.

Адрес интернет-сайта Государственного комитета: [www.chelarhiv.ru](http://www.chelarhiv.ru), (рубрика «Интернет-приемная»).

О фактах коррупции в Государственном комитете можно сообщить по телефону «прямой линии»: 8 (351) 266-44-40 или по бесплатному многоканальному телефону 8-800-300-76-00.

Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

5. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

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

адресант – автор, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

адресат – государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иная организация, осуществляющее(ая) публично значимые функции, в адрес которого(ой) направлено обращение, или должностное лицо, на имя которого направлено обращение;

акция – аналогичные обращения двух и более авторов по одному и тому же вопросу, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, или к должностному лицу;

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

анонимное обращение – обращение:

- в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, в котором не указана фамилия направившего обращение или адрес электронной почты;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации);

вид вопроса – способ изложения заявителем вопроса в виде жалобы, заявления или предложения для достижения цели, поставленной при направлении обращения;

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;

вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию государственного органа, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения или иной организации, осуществляющего(ей) публично значимые функции, должностного или уполномоченного лица, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора(ов)/заявителя о рассмотрении данного вопроса ранее иным государственным органом, органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

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 и 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 информацией 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 автора обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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;

контрольное обращение – обращение автора(ов), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственной(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;

«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»;

«много пишущий автор» – автор обращения, направивший 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, одному и тому же должностному или уполномоченному лицу три и более обращения по разным вопросам;

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» к обращениям 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;

неоднократное обращение – второе и более 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;

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, находящееся в режиме ожидания, (ОЖ) – обращение автора(ов)/заявителя, принятое к рассмотрению государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным лицом, государственным или муниципальным учреждением, осуществляющим публично значимые функции, иной организацией и их должностными лицами, по которому запрошены в другом(их) государственном(ых) органе(ах), органе(ах) местного самоуправления, организации(ях) и (или) у иного(ых) должностного(ых) лица(лиц), в государственном(ых) или муниципальном(ых) учреждении(ях), осуществляющем(их) публично значимые функции, иной(ых) организации(ях) и у их должностного(ых) лица(лиц), документы и материалы, необходимые для рассмотрения данного обращения;

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) публичнозначимые 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, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

подлинник обращения – первый или единственный экземпляр подлинного обращения;

«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;

предмет ведения – сфера общественных отношений, регулирование которой в соответствии с действующим законодательством осуществляют на соответствующем уровне (федеральном, региональном или местном) по кругу законодательно зафиксированных вопросов, по которым принимают решения соответствующие органы:

круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации принимают решения федеральные органы государственной власти – предмет ведения Российской Федерации;

круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации принимают решения федеральные органы государственной власти и

в соответствии с ними органы государственной власти субъектов Российской Федерации – предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;

круг вопросов, по которым в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации принимают решения органы государственной власти субъектов Российской Федерации – предмет ведения субъектов Российской Федерации;

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 – вопросы местного значения;

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

приемные Президента Российской Федерации – единая система, состоящая из Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве и приемных Президента Российской Федерации, находящихся в пределах соответствующих федеральных округов, – приемной Президента Российской Федерации в соответствующем федеральном округе и приемных Президента Российской Федерации в административных центрах субъектов Российской Федерации, находящихся в пределах соответствующего федерального округа;

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;

«просьба, не основанная на законе» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий просьбу о содействии в реализации прав и свобод, непредусмотренных Конституцией Российской Федерации, или просьбу о восстановлении или защите нарушенных интересов, непредусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

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;

рассмотрение запроса – действия государственного органа, органа местного самоуправления, его должностного либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об

обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором в соответствии с действующим законодательством содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

рассмотрение обращения – действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного либо уполномоченного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично значимые функции, иной организации и их должностных лиц, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

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 электронного документооборота (СЭД) – система автоматизации делопроизводства и документооборота в государственном органе или органе местного самоуправления, обеспечивающая возможности внутреннего электронного документооборота;

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

«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» к обращениям 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 – речевая информация или информация, представленная любым типом письма или в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

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

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», «Внеэкономическая 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 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;

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;

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;

- 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.

## 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», председатель Государственного комитета, его заместители, уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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 граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти Челябинской области – Государственный комитет, 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 или 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.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои



фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

9. Условия, сроки и время личного приема граждан в Государственном комитете.

Личный прием граждан в Государственном комитете ведут председатель Государственного комитета, его заместители, уполномоченные на то лица.

Непосредственную организацию личного приема граждан председателя Государственного комитета и его заместителями в Государственном комитете, консультации граждан о порядке проведения личного приема, личный прием граждан осуществляет организационно-аналитический отдел ежедневно с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.30 до 16.15.

График личного приема граждан председателем Государственного комитета и его заместителями утверждается на год, доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте, а также на официальном сайте Государственного комитета в сети Интернет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. Порядок подготовки и проведения приемов граждан в режиме видеоконференц-связи.

Прием заявителей в режиме видео-конференц-связи (далее-видеоприем) по поручению Губернатора Челябинской области проводится с целью обеспечения контроля за рассмотрением письменных обращений граждан, ранее поступивших на имя Губернатора Челябинской области и взятых Управлением по работе с обращением граждан Правительства Челябинской области на контроль, в целях обеспечения исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений.

Видеоприем проводит уполномоченное лицо Управления по работе с обращением граждан Правительства Челябинской по поручению Губернатора Челябинской области по графику, утвержденному Губернатором Челябинской области.

Участие в видеоприеме в зависимости от поручения Губернатора Челябинской области принимает председатель Государственного комитета или его заместители, курирующие соответствующее направление деятельности, заявленное по теме видеоприема.

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».

Рабочее место служащего Государственного комитета, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется компьютером 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 указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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, и оно 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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, председатель Государственного комитета или его заместители, уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

б) 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 Государственный комитет 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 Государственный комитет на телефон «прямой линии»;
- 4) предоставление гражданам справочной информации по устным запросам, поступившим на сетевой справочный телефонный узел Государственного комитета;
- 5) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности Государственного комитета;
- 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-конферен-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) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в Государственный комитет или поступление обращения гражданина 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.

15. Прием сообщений о фактах коррупции в Государственном комитете на телефон «прямой линии»:

1) телефон «прямой линии» Государственного комитета 8 (351) 266-44-40 обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции;

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 Государственного комитета;

3) регистрацию поступивших сообщений по телефону «прямой линии» осуществляет лицо, ответственное за противодействие коррупции в Государственном комитете;

4) сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в Государственном комитете, не рассматриваются;

5) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;

6) служащие Государственного комитета составляют краткую аннотацию на поступившее сообщение и проект резолюции;

7) материалы по рассмотрению сообщений, поступивших на телефон «прямой линии» Государственного комитета, информация на электронном носителе хранятся согласно номенклатуре дел в течение 5 лет.

16. Предоставление гражданам справочной информации по устным запросам, поступившим на сетевой справочный телефонный узел Государственный комитет (далее – ССТУ):

1) прием и регистрация запросов граждан, обратившихся в Администрацию Президента по телефону 8-800-200-23-16 (бесплатный, многоканальный) за справочной информацией о работе Государственного комитета осуществляется служащим Государственного комитета с использованием специального программного обеспечения ССТУ;

2) в электронной регистрационной карточке указывается:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его адрес, телефон;

наименование государственного органа либо фамилию или должность лица, которое по мнению заявителя имеет отношение к рассмотрению его информации;

источник поступления сообщения, проставляется дата и исходящий номер;

тематика вопроса, содержание сообщения;

3) служащий Государственного комитета в устной форме предоставляет гражданам информацию:

о почтовом адресе и режиме работы приёмной Государственного комитета;

о порядке проведения личного приёма заявителей в Государственном комитете;

об утверждённой дате и времени личного приёма заявителей конкретным должностным или уполномоченным лицом в Государственном комитете;

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 комитете;

о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

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 Государственного комитета:

1) запрос гражданина (физического лица) (далее - пользователь информации) поступает в устном, письменном виде или в форме электронного документа;

2) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится служащими Государственного комитета;

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

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

5) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

6) доступ пользователей информации к информации о деятельности Государственного комитета ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

7) запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации;

8) 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 Государственный комитет обращения письменные и электронные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в ЕАИС «Обращения граждан»;

2) при поступлении электронных обращений в ЕАИС «Обращения граждан», информация, указанная в обязательных полях для заполнения (фамилия, имя, отчество, 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»;

3) в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (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.

источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и 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 "Комментарий");

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

4) ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются председателю Государственного комитета на рассмотрение.

20. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Государственного комитета, 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 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.

3) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью председателя Государственного комитета 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);

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 не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

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, другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения, указывается контактный телефон Государственного комитета.

21. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут быть рассмотрены непосредственно в Государственном комитете или направлены на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

2) поступившие в Государственный комитет обращения рассматриваются в течение 30 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»;

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;

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

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, 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 12 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;

5) 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;

6) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

7) 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.

## 22. Личный прием граждан:

1) организация личного приема председателя Государственного комитета и его заместителями, консультации граждан о порядке проведения личного приема председателя Государственного комитета его заместителями, личный прием граждан, осуществляет организационно-аналитический отдел Государственного комитета ежедневно, кроме выходных дней;

2) прием граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Время ожидания в очереди не более 15 минут;

3) 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;

4) служащий Государственного комитета разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина, вносит в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан» краткую аннотацию обращения и результат приема;

5) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию председателя Государственного комитета, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

6) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в Государственном комитете материалов, касающихся данного заявителя;

8) личный прием председателя Государственного комитета и его заместителей осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается приказом председателя Государственного комитета;

9) запросы о дополнительных документах и материалах, 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) запрашивается актуализированная информация о заявителе и поставленной проблеме из органов исполнительной власти и местного самоуправления;

11) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

12) письменное обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке;

13) 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 откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

14) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

14) 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;

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

16) по результатам личного приема председателем Государственного комитета и его заместителями дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения.

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

18) информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются 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. Постановка обращений граждан на контроль:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, поступившие с личного приема председателя Государственного комитета и его заместителей, а также с целью устранения недостатков в работе Государственного комитета;

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 «На контроле»;

4) 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 Государственного комитета и адресаты о завершении 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня регистрации;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Государственном комитете, продляется путем направления уведомления в адрес заявителя с указанием причины продления;

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

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

26. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается председателем Государственного комитета, либо уполномоченным на то лицом;

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает председатель Государственного комитета, 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, поставленные 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) 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;

6) ответы оформляются на бланках Государственного комитета. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

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

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

9) 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);

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

11) подборка материалов хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения;

27. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

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 ведет организационно-аналитический отдел Государственного комитета;

3) информация предоставляется во время устных консультаций служащим Государственного комитета, ответственным за организацию личного приема - 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 порядке работы с обращениями граждан в Государственном комитете;

о графике приема граждан председателем Государственного комитета, его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 8.30 до 16.15;

6) при получении запроса по телефону служащий Государственного комитета:

называет наименование органа, в который обратился гражданин;

представляется 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 Государственного комитета;

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

28. 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;

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

3) подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока.

5) документы граждан, обратившихся в Государственный комитет два и более раза, хранятся под регистрационным номером последней переписки;

6) служащим Государственного комитета 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 председателя Государственного комитета.