

## УТВЕРЖДЕНА

Распоряжением Агентства регионального  
государственного строительного надзора и  
государственной экспертизы  
Ульяновской области  
от 01.09.2017 № 22-р

### **Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве регионального государственного строительного надзора и государственной экспертизы Ульяновской области**

#### 1. Общие положения

Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве регионального государственного строительного надзора и государственной экспертизы Ульяновской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Инструкцией по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Агентства регионального государственного строительного надзора и государственной экспертизы Ульяновской области (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Агентства регионального государственного строительного надзора и государственной экспертизы Ульяновской области (далее - пользователи информацией) в Агентства регионального государственного строительного надзора и государственной экспертизы Ульяновской области (далее - Агентство).

2. Состав, последовательность процедур по организации рассмотрения обращений в Агентстве, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме

2.1. Организация рассмотрения обращений в Агентстве включает в себя следующие процедуры:

приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение; рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения);

постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив Агентства;

организация личного приёма, телефонных «прямых линий»;

анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

2.2. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Агентство непосредственно заявителем, его представителем, может поступить по почте, факсу, электронной почте, посредством межведомственного электронного документооборота или комплекса программ VipNet, а также в ходе проведения должностными лицами Инспекции информационных или иных публичных мероприятий с участием населения.

2.2.2. Все поступающие в Агентство письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются, проходят первичную обработку в отделе обеспечения деятельности (далее – Отдел), регистрируются в единой системе электронного документооборота Правительства Ульяновской области и исполнительных органов государственной власти Ульяновской области (модуль «Обращения граждан») (далее - ЕСЭД) в сроки, установленные в подпункте 2.2.9 пункта 2.2 раздела 2 Инструкции.

2.2.3. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений специалистом Отдела делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок.

2.2.4. В Отделе на участке учёта и первичной обработки почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации);

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

2.2.5. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

2.2.6. Электронные обращения, поступившие на официальный сайт Агентства в разделе «Виртуальная приёмная» - «Оставить заявку» или по электронной почте [ulgsn@ulgov.ru](mailto:ulgsn@ulgov.ru), принимаются специалистом Отдела.

2.2.7. Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

2.2.8. После первичной обработки все поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации и обработке в ЕСЭД.

2.2.9. Письменное обращение, а также обращение в форме электронного документа подлежат регистрации в ЕСЭД в течение 3 дней со дня поступления в Агентство.

2.2.10. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в ЕСЭД в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.2.11. В Отделе на участке регистрации обращений осуществляются следующие процедуры:

- проставляются регистрационные штампы;
- при формировании электронной регистрационной карточки вносятся личные данные заявителя;
- по прочтении текста письменного обращения (в том числе обращения в электронной форме) составляется аннотация содержания обращения;
- проводится проверка на повторность, многократность обращения;
- коллективное обращение отмечается индексом «Колл»;
- обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);

в случае запроса государственными органами Российской Федерации и должностными лицами, указанными в подпункте 2.3.24 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции, результатов рассмотрения обращения ставится пометка «Особый контроль»;

обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления.

Специалист Отдела формирует в ЕСЭД электронную регистрационную карточку обращения.

2.2.12. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Инструкцией.

2.2.13. При постановке обращения на контроль специалистом Отдела к обращению прикрепляют бланк резолюции.

2.2.14. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами руководитель Агентства, должностное лицо Агентства, уполномоченное на рассмотрение поступивших обращений граждан и организаций, или лица, исполняющие их обязанности (далее - уполномоченное лицо), готовят резолюцию. Резолюция включает в себя фамилию, инициалы должностного лица Агентства, которому поручено рассмотрение обращения (далее - исполнитель), содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату.

2.2.15. По возвращении с доклада от уполномоченного лица все обращения сканируются, и сканированные образы документов размещаются в ЕСЭД специалистом Отдела.

2.2.16. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнителей, копия обращения направляется им посредством ЕСЭД или почтовой связью (в случае отсутствия у них ЕСЭД) не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации в Агентстве.

2.2.17. Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланного в Агентство обращения подписывается уполномоченным лицом или лицом, исполняющим его обязанности, и в течение 3 дней с момента поступления в Агентство направляется вместе с обращением в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3. Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

2.3.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Агентстве.

2.3.2. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Агентстве. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в Отдел для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.

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

2.3.3. В исключительных случаях, указанных в подпункте 2.4.5 пункта 2.4 раздела 2 Инструкции, срок исполнения рассмотрения обращений может быть

продлён уполномоченным лицом. Срок продления составляет не более 30 дней от установленного законодательством срока рассмотрения обращения.

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

2.3.5. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Агентства, направляется исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Агентстве в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в подпункте 2.3.4 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции.

2.3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, предусмотренного в подпункте 2.3.4 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции.

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

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

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

2.3.9. В соответствии с законодательством сопроводительное письмо к обращению, направляемому должностным лицом Агентства для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении

вопросов, подписывается уполномоченным лицом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.10. При рассмотрении обращения, поступившего из Правительства Ульяновской области с резолюциями «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» сроки не устанавливаются, однако, меры по обращению принимаются в пределах 60-дневного срока.

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

2.3.12. В электронной карточке в ЕСЭД специалистом Отдела делается отметка о возврате обращения (жалобы) заявителю.

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

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

- невозможности прочтения текста;

- прекращения переписки с заявителем в связи с неоднократным обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Агентство или одному и тому же должностному лицу Агентства) (далее - неоднократные обращения);

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

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

2.3.15. При рассмотрении обращения исполнитель:

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

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

в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 2.3.13 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

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

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

2.3.16. В связи с неоднократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может вноситься мотивированное предложение уполномоченному лицу о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в Агентство или одному и тому же должностному лицу Агентства.

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

2.3.18. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны

представить основному исполнителю все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада должностному лицу или уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

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

2.3.19. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписывает уполномоченное лицо, либо лицо, исполняющее его обязанности.

2.3.20. Переадресация обращения другому исполнителю осуществляется через Отдел и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения её обоснованности.

Максимальный срок возврата в Отдел ошибочно направленного обращения - 1 рабочий день.

2.3.21. Ответ заявителю на обращение направляется исполнителем в виде уведомления в следующих случаях:

при принятии уполномоченным лицом решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки в соответствии с подпунктом 2.3.13 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции;

при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

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

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

По итогам рассмотрения обращения, поступившего из Правительства Ульяновской области, исполнителем готовится обобщённая информация в Правительство Ульяновской области согласно поручению по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;



ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

Объём письменной информации по результатам рассмотрения обращения, подготовленной для доклада в Правительство Ульяновской области, не может превышать двух страниц печатного текста.

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

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

2.3.24. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

регистрационная карточка письменного, устного или обращения в электронной форме или копия регистрационной карточки, в случае получения обращения по ЕСЭД;

письменное обращение, документы, поступившие с обращением, резолюция уполномоченного лица;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

2.3.25. Информацию по итогам выполнения поручений Губернатора Ульяновской области, Правительства Ульяновской области, государственных органов Российской Федерации или должностных лиц, государственных органов Российской Федерации подписывает руководитель Агентства, либо лицо, исполняющее его обязанности. Руководитель Агентства может делегировать полномочия по подписанию информации по итогам выполнения поручений.

2.3.26. Ответ заявителю на его обращение печатается на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ульяновской области, утверждённой постановлением Правительства Ульяновской области от 21.03.2016 № 109-П «Об утверждении

Инструкции по делопроизводству в Правительстве Ульяновской области», Инструкцией по делопроизводству в Агентстве регионального государственного строительного надзора и государственной экспертизы Ульяновской области, утверждённой приказом Агентства от 30.05.2017 № 4 - п.

2.3.27. Отдел самостоятельно осуществляет подготовку ответов на обращения, не подлежащие прочтению.

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

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

2.3.30. Исполнитель делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения, и направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения (в том числе подлинник (копию) письменного обращения) в Отдел.

Подлинник письменного обращения в государственные органы Российской Федерации и к должностным лицам, указанным в подпункте 2.3.24 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции, исполнитель возвращает только при наличии на нём штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

2.3.31. Информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю, не соответствующие требованиям Инструкции, возвращаются исполнителю для доработки.

В случае возвращения информации по результатам рассмотрения обращения поручение по исполнению такого обращения не регистрируется как выполненное до окончания его подготовки.

2.3.32. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Агентства ставится уполномоченным лицом, или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

2.3.33. Особенности работы с отдельными категориями обращений.

Обращения в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в подпункте 2.3.24 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции, подлежат постановке уполномоченным лицом на особый контроль и рассматриваются исполнителем в течение 20 дней со дня регистрации.

2.3.34. Порядок рассмотрения обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Приём, обработка и регистрация обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, производятся Отделом в соответствии с требованиями Инструкции.

2.4. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив Агентства.

2.4.1. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

2.4.2. Информация по результатам рассмотрения обращения, предоставленная для доклада уполномоченному лицу, может быть возвращена Отделом исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если она не соответствует требованиям Инструкции.

2.4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Агентство для принятия мер, внутри структурного подразделения Агентства возлагается на должностное лицо соответствующего структурного подразделения Агентства, назначенное соответствующим правовым актом, напоминание сроков рассмотрения обращения возлагается на должностное лицо Отдела.

2.4.4. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Агентство возлагается на руководителя Агентства.

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

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

2.4.7. Снятие с контроля поступивших в Агентство обращений осуществляется Отделом:

при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

при предоставлении должностным лицом Агентства информации по итогам личного приёма;

при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.8. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве Отдела в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Инспекции.

2.5. Организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий».

2.5.1. Личный приём осуществляется при непосредственном обращении заявителя в приёмную Агентства в дни, согласно утверждённому графику личного приёма, а также на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

2.5.2. Личный приём проводится руководителем Агентства, заместителем руководителя Агентства, или должностными лицами Агентства, исполняющими их обязанности.

2.5.3. Организация проведения личного приёма включает в себя следующие процедуры:

личный приём лицами, указанными в подпункте 2.5.2 настоящей Инструкции: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;

рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;

направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направление запросов в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;

контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

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

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам

рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

2.5.5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

2.5.6. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Инструкции) должностным лицом Агентства, осуществляющим личный приём. При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, должностным лицом Агентства, ведущим личный приём, заявителю разъясняется право обратиться в Агентство в письменной форме или в форме электронного документа.

2.5.7. В случае подтверждения неоднократности обращения делается запрос в архив Агентства обо всех поступивших ранее обращениях этого заявителя. Подготовленные документы (все предыдущие обращения заявителя и информация по результатам их рассмотрения) представляются должностному лицу Агентства, осуществляющему личный приём.

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

2.5.9. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в ЕСЭД повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном Инструкцией.

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

2.5.11. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в ЕСЭД.

2.5.12. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным в обращении вопросам в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись:

«Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

2.5.13. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение, которое прилагается к карточке личного приёма. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

2.5.14. Организацию и подготовку личного приёма руководителя Агентства осуществляет лицо, ответственное за личный приём в Агентства (далее - лицо, ответственное за личный приём).

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма заместителя руководителя Агентства возлагается на лицо, ответственное за личный приём.

2.5.15. Лицо, ответственное за личный приём, обеспечивает подготовку материалов к рассмотрению вопросов в ходе личного приёма, присутствие заявителей.

2.5.16. Руководитель Агентства утверждает график личного приёма заместителя руководителя Агентства.

2.5.17. Лицо, ответственное за личный приём:

подготовку, утверждение и доведение графика личных приёмов до заместителя руководителя Агентства, размещение графика выездных личных приёмов на официальном сайте Агентства (<http://nadzor73.ulregion.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в средствах массовой информации;

регистрацию обращений, поступивших с личного приёма заместителя руководителя Агентства, направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям, контроль за исполнением поручений по рассмотрению данных обращений.

2.5.18. На устные обращения, поступившие в ходе проведения телефонных «прямых линий», «справочно-информационных линий», «горячих линий», не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даёт специалист Агентства непосредственно во время их проведения.

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

2.6. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер при рассмотрении обращений.

2.6.1. Лицом, ответственным за личный приём осуществляется учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ: количества и характера поступивших и рассмотренных обращений; количества и характера принятых мер при рассмотрении обращений.

2.6.2. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;

осуществление в соответствии с полномочиями проверок результативности рассмотрения обращений и решений по итогам рассмотрения обращений государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

выявление причин неоднократности обращений, в том числе в одни и те же государственные органы, органы местного самоуправления, одним и тем же должностным лицам.

### 2.6.3. Лицо, ответственное за личный приём:

осуществляют подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в Агентство;

осуществляет подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и готовят тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

изучает обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями;

в установленном порядке осуществляет сбор информации о работе с обращениями в государственных органах, органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 3. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Агентстве и ответственность должностных лиц Агентства за нарушение порядка рассмотрения обращений

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

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу Агентства для принятия решения.

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

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений; за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

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

1) проверок (далее - проверки):

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений; соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству работы с обращениями в структурных подразделениях Агентства;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам (далее - совещания):

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

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

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

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

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

3.5. Ответственность должностных лиц Агентства за рассмотрение обращений.

3.5.1. Должностные лица Агентства привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

3.5.2. Персональная ответственность должностных лиц Агентства за рассмотрение обращений закреплена в их должностных регламентах.

3.5.3. При рассмотрении обращения не допускается:

разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя;

направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является согласно законодательству разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

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

3.6. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать по поручению руководителя структурного подразделения Агентства все имеющиеся у него на



исполнении обращения другому должностному лицу Агентства в соответствии с его должностным регламентом.

#### 4. Порядок рассмотрения запросов

4.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в Агентство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Агентство.

4.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Агентства, то он перенаправляется исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации в Агентстве в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса исполнителем сообщается направившему запрос лицу, в срок указанный в абзаце первом настоящего пункта.

В случае, если Агентство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления или у должностного лица об этом также сообщается лицу направившему запрос, в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Агентстве.

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

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

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

4.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

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

запрашиваемая информация не относится к деятельности Агентства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

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

4.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о не предоставлении информации о деятельности Агентства по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

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

4.8<sup>1</sup>. На запрос в устной форме сотрудником Отдела по телефону предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Агентства;
- о порядке и времени личного приёма должностными лицами Агентства;
- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

- о фамилиях, именах и отчествах лиц, ответственных за работу с обращениями;

- о фамилии, имени, отчестве и рабочем телефоне исполнителя;

- о регистрационном номере поступившего в Агентство обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Агентства и уполномоченных лиц.

4.9. Приём, обработка и регистрация запросов производятся Отделом в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и раздела 4 Инструкции.