

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 12 декабря 2007 г. N 428-п

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства Оренбургской области
от 01.04.2013 N 241-п, от 11.02.2015 N 91-п, от 12.10.2016 N 703-п,
от 05.12.2016 N 909-п, от 15.03.2018 N 134-п)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1. Утвердить [Порядок](#) рассмотрения обращений граждан в Правительстве Оренбургской области согласно приложению.
(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 11.02.2015 N 91-п)
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на вице-губернатора - заместителя председателя Правительства - руководителя аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области Кулагина Д.В.
(п. 2 в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)
3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Оренбургской области
А.А.ЧЕРНЫШЕВ

Приложение
к постановлению
Правительства
Оренбургской области

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства Оренбургской области
от 01.04.2013 N 241-п, от 11.02.2015 N 91-п, от 12.10.2016 N 703-п,
от 05.12.2016 N 909-п, от 15.03.2018 N 134-п)

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Правительстве Оренбургской области (далее - порядок) устанавливает основные требования к организации работы Правительства Оренбургской области с обращениями граждан в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".
(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 11.02.2015 N 91-п)

2. Исключен. - [Постановление](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п.

2. Поступившие обращения граждан рассматриваются Губернатором Оренбургской области, первым вице-губернатором - первым заместителем председателя Правительства Оренбургской области, вице-губернаторами - заместителями председателя Правительства Оренбургской области, заместителями председателя Правительства - министрами Оренбургской области, заместителями председателя Правительства Оренбургской области, руководителями органов исполнительной власти Оренбургской области.
(пункт в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

3. Отдел по работе с обращениями граждан аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области (далее - отдел по работе с обращениями граждан) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, адресованных Губернатору Оренбургской области, первому вице-губернатору - первому заместителю председателя Правительства Оренбургской области, вице-губернаторам - заместителям председателя Правительства Оренбургской области, заместителям председателя Правительства - министрам Оренбургской области, заместителям председателя Правительства Оренбургской области (далее - должностные

лица), осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

(в ред. Постановлений Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п, от 11.02.2015 N 91-п)

4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним является служебной обязанностью должностных лиц и иных руководителей органов исполнительной власти Оренбургской области, руководителей структурных подразделений органов исполнительной власти Оренбургской области, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

(пункт в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется вице-губернатор - заместитель председателя Правительства - руководитель аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

8. Отдел по работе с обращениями граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан; организует и проводит учебу работников администраций городов и районов области, ответственных за работу с

обращениями граждан; по поручению должностных лиц проводит служебное разбирательство; ведет учет и осуществляет контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

9. Поступившие по почте в канцелярию управления документационного обеспечения аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области (далее - канцелярия) письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, проходят первичную обработку и передаются сотрудникам отдела по работе с обращениями граждан.

(в ред. [Постановлений](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п, от 12.10.2016 N 703-п)

10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

11. Обращения граждан с пометкой "Лично", поступившие на имя должностных лиц, проходят первичную обработку в канцелярии, о чем делается отметка в рабочем журнале, и передаются помощникам должностных лиц.

Если обращения, поступившие с пометкой "Лично", не являются письмами личного характера, они передаются помощниками должностных лиц в отдел по работе с обращениями граждан.

(пункт в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

12. Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале сотрудниками управления документационного обеспечения аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области (далее - управление документационного обеспечения),

и передаются в отдел по работе с обращениями граждан для дальнейшей регистрации.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 12.10.2016 N 703-п)

13. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются в отделе по работе с обращениями граждан, управлении документационного обеспечения и приемных должностных лиц.

(п. 13 в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 12.10.2016 N 703-п)

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

14. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя должностных лиц, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

15. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан:

своевременно изучают их содержание и составляют аннотации;

осуществляют подборку всех имеющихся в отделе материалов по предыдущим обращениям заявителя;

производят регистрацию с использованием автоматизированной системы "СМ - обращения граждан" (Lotus Notes).

16. Компьютерная регистрация производится в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

фамилии и инициалов заявителя;

адреса заявителя;

даты поступления;

адресата;

вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);

краткого содержания обращения;

шифра темы обращения в соответствии с действующим классификатором;

категории обратившегося;

отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;

фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;

места поступления (непосредственно от заявителя; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Правительства Российской Федерации; министерств Российской Федерации; редакций газет и журналов; от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области; руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области и других).

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (А-1, Д-24 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

17. Регистрационно-контрольная карточка и письменное обращение с приложениями направляются на доклад должностному лицу в отдельной папке.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

18. Проекты поручений (резолюций, сопроводительных писем на переадресацию обращений и необходимые приложения) для рассмотрения и согласования готовят начальник отдела по работе с обращениями граждан - Губернатору Оренбургской области, первому вице-губернатору - первому заместителю председателя Правительства Оренбургской области, вице-губернатору - заместителю председателя Правительства - руководителю аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области; помощники должностных лиц - вице-губернаторам - заместителям председателя Правительства Оренбургской области, заместителям председателя Правительства - министрам Оренбургской области, заместителям председателя Правительства Оренбургской области, руководителям органов исполнительной власти Оренбургской области.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение должностному лицу - 2 рабочих дня с момента поступления

обращения в приемную.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

19. Должностные лица в соответствии с компетенцией определяют:

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц;

соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюции;

обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

20. Должностное лицо в течение двух рабочих дней по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

Решением должностного лица являются подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по компетенции.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

21. Документы с резолюцией должностного лица в этой же папке возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

22. В соответствии с резолюцией сотрудники отдела по работе с обращениями граждан направляют материалы исполнителю.

23. Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в регистрационно-контрольную карточку.

24. Отметка о снятии с контроля ставится после принятия должностным

лицом решения о приобщении обращения в дело.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

25. В случае, если письмо подписано двумя и более авторами или поступило от трудового коллектива, общественной организации, то в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две фамилии. Такое обращение считается коллективным. Ответ на коллективное обращение дается одному из авторов обращения.

26. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Анонимное".

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 05.12.2016 N 909-п)

27. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

28. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Должностное лицо вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

29. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается гражданину, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(п. 29 в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 12.10.2016 N 703-п)

30. В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в регистрационно-контрольной карточке делается отметка "В дополнение к имеющейся переписке", а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

31. В случае, если 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, должностное лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу 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 данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в ред. Постановлений Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п, от 05.12.2016 N 909-п)

32. После составления аннотации сотрудник отдела по работе с обращениями граждан принимает решение о передаче документа на рассмотрение. Решение принимается исходя из содержания письма независимо от того, на чье имя оно адресовано.

33. В случае, если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в орган местного самоуправления.

35. Исключен. - [Постановление](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п.

34. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

35. Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию органов исполнительной власти Оренбургской области, в течение семи дней со дня регистрации пересылаются по принадлежности в орган, компетентный их решать, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [пункте 29](#) настоящего Порядка. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций,

возвращаются в направившую организацию.

(в ред. Постановлений Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п, от 12.10.2016 N 703-п)

35-1. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня их регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением граждан, направивших письменные обращения, о переадресации письменных обращений, за исключением случая, указанного в [пункте 29](#) настоящего Порядка.

В случае если письменные обращения, содержащие информацию, указанную в [абзаце первом](#) настоящего пункта, поступившие в отдел по работе с обращениями граждан, не были адресованы Губернатору Оренбургской области, отдел по работе с обращениями граждан в обязательном порядке направляет указанные обращения Губернатору Оренбургской области для рассмотрения и дачи соответствующих поручений.

(п. 35-1 введен [Постановлением](#) Правительства Оренбургской области от 12.10.2016 N 703-п)

36. В случае, если поручение должностным лицом дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы представляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

37. Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое без согласования с отделом по работе с обращениями граждан.

38. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в органы исполнительной власти Оренбургской области, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

IV. Требования к оформлению ответа

39. Ответы в федеральные органы власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, а также ответы на обращения граждан

подписываются должностными лицами и иными руководителями органов исполнительной власти Оренбургской области. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается данным должностным лицом.

(пункт в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

40. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать какие меры приняты по данному обращению.

41. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

42. Ответы в федеральные органы и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

45. Исключен. - [Постановление](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п.

43. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

44. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы передаются в отдел по работе с обращениями граждан. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 12.10.2016 N 703-п)

45. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на портале Правительства Оренбургской области в информационно-коммуникационной сети "Интернет".

Ответ на обращение гражданина направляется с электронного адреса органа исполнительной власти Оренбургской области, в котором рассматривалось обращение. В случае если обращение гражданина рассматривалось в аппарате Губернатора и Правительства Оренбургской области - с электронного адреса структурного подразделения аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области.

(п. 45 в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 15.03.2018 N 134-п)

46. Все материалы, связанные с обращением гражданина, в том числе подлинник обращения, копия ответа на данное обращение, хранятся у исполнителя, за исключением обращений граждан, на которых стоит штамп "Подлежит возврату". Такие обращения возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан.

(пункт введен [Постановлением](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

47. На регистрационно-контрольной карточке сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан указываются результат рассмотрения "Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано" и дата поступления ответа.

48. Ответ и документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются для доклада должностным лицам.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

V. Организация работы по приему граждан

49. Организацию личного приема граждан должностными лицами осуществляет отдел по работе с обращениями граждан. Организацию личного приема граждан иными руководителями органов исполнительной власти Оренбургской области осуществляют органы исполнительной власти Оренбургской области.

(пункт в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

50. Должностные лица в соответствии с графиком ежемесячно проводят прием граждан по личным вопросам в отделе по работе с обращениями граждан и выездные личные приемы в муниципальных образованиях области, сотрудники отдела по работе с обращениями граждан - ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

График приема должностными лицами граждан по личным вопросам доводится до сведения населения сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и через средства массовой информации, а также

размещается на портале Правительства Оренбургской области в сети Интернет.

График приема граждан иными руководителями органов исполнительной власти Оренбургской области устанавливается органами исполнительной власти Оренбургской области.

(пункт в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

51. Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан устно консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

Абзац исключен. - [Постановление](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п.

52. Во время приема сотрудник отдела по работе с обращениями граждан вправе направить заявителя на беседу в соответствующие структурные подразделения аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области, органы исполнительной власти Оренбургской области либо в органы местного самоуправления.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 05.12.2016 N 909-п)

53. Начальник отдела по работе с обращениями граждан осуществляет запись граждан на личный прием к должностным лицам. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами в порядке очередности согласно составленной начальником отдела по работе с обращениями граждан записи. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 05.12.2016 N 909-п)

Обращение гражданина проверяется на повторность. В случае повторного обращения гражданина осуществляется подборка всех имеющихся в отделе по работе с обращениями граждан материалов по предыдущим обращениям гражданина.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 05.12.2016 N 909-п)

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка с пометкой "Особый контроль".

Помощники руководителя поручают исполнителям подготовку предварительной информации по вопросам граждан, записавшихся на прием.

Запись на повторный прием к должностным лицам осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

54. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

55. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса.

57. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает должностное лицо, ведущее прием.

58. После завершения личного приема должностными лицами и согласно поручениям отдел по работе с обращениями граждан оформляет рассылку документов через экспедицию.

59. При поступлении ответа на обращение по личному приему начальник отдела по работе с обращениями граждан на карточке проставляет результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано") и дату.

60. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами во время личного приема, направляется отделом по работе с обращениями граждан руководителю, осуществлявшему прием.

61. Должностные лица проводят выездные приемы граждан в дни

информации в городах и районах области в соответствии с графиком, утвержденным Губернатором Оренбургской области.

Организационная работа по выездным приемам возложена на начальника отдела по работе с обращениями граждан.

Карточки учета приема посетителей с резолюцией руководителя, проводившего прием, и относящиеся к ним материалы возвращаются в отдел по работе с обращениями граждан.

62. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц по приему граждан осуществляет начальник отдела по работе с обращениями граждан с последующим информированием руководителя о принятых мерах.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

63. Должностные лица принимают решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

64. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

65. Все поступающие на имя должностных лиц обращения регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента поступления.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

67. Исключен. - [Постановление](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п.

66. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию Правительства Оренбургской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в [пункте 66-1](#) настоящего Порядка.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 12.10.2016 N 703-п)

66-1. Письменные обращения, поступившие Губернатору Оренбургской

области и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

(п. 66-1 введен [Постановлением](#) Правительства Оренбургской области от 12.10.2016 N 703-п)

67. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства Оренбургской области от 12.10.2016 N 703-п.

68. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки "Срочно" и "Весьма срочно".

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

69. На письменном обращении, взятом на контроль должностным лицом, проставляются штампы "Контроль" и "Подлежит возврату".

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

70. Контроль за исполнением поручений должностных лиц осуществляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

71. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя руководителя, подписавшего поручение.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностными лицами, давшими поручение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

72. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан анализируют ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и оформляют документы, связанные с рассмотрением обращений, для доклада должностным лицам.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

73. Должностные лица принимают решение о снятии документа с

контроля или продлении срока контроля.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Оренбургской области от 01.04.2013 N 241-п)

74. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

75. При рассмотрении письменного обращения, не взятого на контроль должностным лицом, в структурном подразделении аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области на ответе заявителю указывается исходящий номер, который был присвоен обращению при регистрации в отделе по работе с обращениями граждан. При рассмотрении обращения в министерствах Оренбургской области и других организациях на ответе заявителю указывается исходящий номер согласно инструкции по делопроизводству. Все материалы, связанные с их рассмотрением, хранятся у исполнителя.

VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

76. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.
