



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

Постановление Администрации Смоленской
области от 25.03.2014 N 193
(ред. от 20.02.2016)

"Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан,
поступивших на имя членов Администрации
Смоленской области, в адрес Администрации
Смоленской области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 04.04.2016

АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 25 марта 2014 г. N 193

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ НА ИМЯ ЧЛЕНОВ АДМИНИСТРАЦИИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, В АДРЕС АДМИНИСТРАЦИИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Администрации Смоленской области
от 07.04.2015 N 163, от 20.02.2016 N 77)

В целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области, Администрация Смоленской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемую **Инструкцию** о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области.

2. Признать утратившими силу:

- **постановление** Администрации Смоленской области от 21.03.2011 N 143 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Смоленской области";

- **постановление** Администрации Смоленской области от 13.04.2011 N 213 "О признании утратившими силу пункта 3.4.5 подраздела 3.4 и абзацев седьмого и восьмого пункта 3.5.7 подраздела 3.5 раздела 3 Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Смоленской области";

- **постановление** Администрации Смоленской области от 19.04.2012 N 287 "О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Смоленской области";

- **постановление** Администрации Смоленской области от 19.11.2013 N 914 "О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Смоленской области".

3. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Губернатор
Смоленской области
А.В.ОСТРОВСКИЙ

Утверждена
постановлением
Администрации
Смоленской области
от 25.03.2014 N 193

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ НА ИМЯ ЧЛЕНОВ АДМИНИСТРАЦИИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, В АДРЕС АДМИНИСТРАЦИИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Администрации Смоленской области
от 07.04.2015 N 163, от 20.02.2016 N 77)

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок организации рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации (далее - граждане), поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области (далее также - обращения) в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений граждан.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

1.2. Работу с обращениями граждан, поступившими на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области, организует Аппарат Администрации Смоленской области.

Структурным подразделением Аппарата Администрации Смоленской области, организующим рассмотрение и учет обращений граждан, является Управление по работе с обращениями граждан (далее - Управление).

(п. 1.2 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

1.3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

- на официальном сайте Администрации Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (адрес официального сайта Администрации Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://www.admin-smolensk.ru>);

- на информационных стендах.

2.2. Сведения об Управлении:

- местонахождение: площадь Ленина, дом 1, город Смоленск;

- почтовый адрес: пл. Ленина, д. 1, г. Смоленск, 214008;

- абзац утратил силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 20.02.2016 N 77;

- контактные телефоны: 8(4812) 38-61-28, 38-62-94.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

2.3. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление 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.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений граждан осуществляется Управлением ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с понедельника по четверг с 10 до 13 часов и с 14 до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни с 10 до 13 часов и с 14 до 16 часов, при личном обращении граждан или их представителей в приемную Администрации Смоленской области по обращениям граждан, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

(в ред. [постановлений](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163, от 20.02.2016 N 77)

2.5 - 2.6. Утратили силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Прием и первичная обработка обращений

3.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

- почтовым отправлением по адресу: пл. Ленина, д. 1, г. Смоленск, 214008;

- передано лично в приемную Администрации Смоленской области по обращениям граждан, расположенную по адресу: площадь Ленина, дом 1, город Смоленск;

- опущено в ящик для корреспонденции, адресованной Губернатору Смоленской области, расположенный в вестибюле главного входа в здание Дома Советов.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

3.1.2. Обращение в форме электронного документа может быть направлено через официальный сайт Администрации Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

3.1.3. Устное обращение может быть адресовано уполномоченным должностным лицам в ходе личного приема.

Устное обращение заносится в карточку личного приема и подлежит рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в

порядке, установленном федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

3.1.4 - 3.1.6. Утратили силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163.

3.2. Регистрация поступивших письменных
обращений и обращений, поступивших в форме
электронного документа
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области
от 07.04.2015 N 163)

Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в течение трех дней с момента поступления регистрируется Управлением путем присвоения порядкового номера в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - АСЭДО).

3.3. Направление письменных обращений и обращений,
поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение

3.3.1. В течение одного дня со дня регистрации поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, передаются на рассмотрение заместителю Губернатора Смоленской области - руководителю Аппарата Администрации Смоленской области (далее - руководитель Аппарата) или его заместителю.

(п. 3.3.1 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

3.3.2. В течение семи дней со дня регистрации обращения руководитель Аппарата или его заместитель дает поручение о его рассмотрении членам Администрации Смоленской области, органам исполнительной власти Смоленской области, иным государственным органам, органам местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении (независимо от того, на чье имя оно адресовано) и, исходя из содержания обращения, принимает решение о постановке указанного поручения на контроль или особый контроль.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Смоленской области. (абзац введен [постановлением](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения для рассмотрения по компетенции.

3.3.3 - 3.3.7. Утратили силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163.

4. Контроль за рассмотрением письменных обращений
и обращений, поступивших в форме электронного документа

4.1. Текущий контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляют члены Администрации Смоленской области в соответствии с их обязанностями, установленными областными правовыми актами, руководители органов исполнительной власти Смоленской области, их заместители, должностные лица иных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, руководители государственных и муниципальных учреждений, организаций, должностные лица, ответственные за рассмотрение письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений федерального и областного законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

4.2. Периодичность и формы осуществления такого контроля устанавливаются членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области, иных органов государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, их должностными лицами.

4.3. Контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области и (или) в адрес Администрации Смоленской области в письменной форме, в форме электронного документа, осуществляется Управлением.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

4.4. Постановка поручений о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме

электронного документа, на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

4.5. Управление осуществляет контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль.
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

4.6. Управление осуществляет контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на особый контроль.
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

4.7. На контроль ставятся поручения о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан.

4.8. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступивших из федеральных органов власти, их территориальных подразделений.

4.9. По решению руководителя Аппарата или его заместителя на контроль ставятся и иные письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа.

4.10. На особый контроль ставятся поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос), а также поступившие из Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации.

4.11. На особый контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, направленные для рассмотрения на имя Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области.

4.12. Утратил силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 20.02.2016 N 77.

4.13. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется Управлением путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, документов и материалов о результатах рассмотрения обращения.
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

4.14. Копии ответов об исполнении поручений по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на контроль, особый контроль, подлежат представлению в Управление в течение 3 дней со дня исполнения.
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

4.15. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, проверяется соблюдение сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, сроков предоставления копий документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроков предоставления копий ответов об исполнении поручений по рассмотрению обращений, поставленных на контроль, особый контроль.
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

4.16. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, проверяется наличие необходимых реквизитов документа в соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству в органах исполнительной власти Смоленской области, утвержденной Указом Губернатора Смоленской области от 12.12.2006 N 11 (далее - Инструкция по делопроизводству), анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет:
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

- освещения всех вопросов, поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа;

- раскрытия всех установленных обстоятельств;

- полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан;

- наличия ссылок на конкретные нормы права.

4.17. Для оценки всесторонности рассмотрения письменного обращения, обращения, поступившего в виде электронного документа, могут быть привлечены иные органы исполнительной власти Смоленской области,

должностные лица.

4.18. В случае если предоставленные документы и материалы о результатах рассмотрения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, не соответствуют [пункту 4.16](#) настоящего раздела, руководителем Apparата или его заместителем принимается решение о постановке такого обращения на дополнительный контроль с установлением срока устранения недостатков.

О неустранении недостатков в отведенный срок руководитель Apparата или его заместитель докладывает Губернатору Смоленской области.

(абзац введен [постановлением](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

4.19. Утратил силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163.

5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

5.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

- несет персональную ответственность за его сохранность;
- при уходе в отпуск передает имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, временно замещающему его должностному лицу;
- при переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности обязан сдать по акту все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, лицу, ответственному за организацию рассмотрения обращений в органе исполнительной власти Смоленской области;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;
- 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;
- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и ответа гражданину;
- в случаях необходимости привлекает к рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, переводчиков и экспертов;
- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях;
- направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 5.5](#) настоящего раздела.

5.2. В случае если в резолюции руководителя Apparата или его заместителя рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

5.3. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сообщения об авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение, обращение в форме электронного документа ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев: (в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование организации, направивших обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержится 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;

- если 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 полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом).

5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и Управление.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

В случае принятия решения о прекращении переписки очередное письменное обращение гражданина или обращение, поданное в форме электронного документа по такому вопросу, направляется руководителю государственного органа или органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, должностному лицу либо уполномоченному на то лицу, принявшему решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, для списания в архив. О списании в архив письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поданного по вопросу (вопросам), переписка по которому (которым) прекращена, автор указанного обращения не уведомляется.

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

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным в настоящем пункте, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.9. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.10. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывают члены Администрации Смоленской области в соответствии с их обязанностями, установленными правовыми актами Смоленской области, руководители органов исполнительной власти Смоленской области, их заместители и должностные лица органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

5.11. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), депутатские запросы (запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации) о рассмотрении обращений подписывает Губернатор

Смоленской области.

Ответы об исполнении иных поручений по рассмотрению письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, поставленных на особый контроль, подписывают заместители Губернатора Смоленской области.

(п. 5.11 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 20.02.2016 N 77)

5.12. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, считается рассмотренным по существу, если членами Администрации Смоленской области, органами исполнительной власти Смоленской области, иными государственными органами, органами местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, их должностными лицами, ответственными за его рассмотрение, всесторонне и объективно изучены поставленные в нем вопросы, раскрыты все установленные обстоятельства, разъяснен порядок реализации прав, свобод и законных интересов граждан и по нему в установленный федеральным законодательством срок даны ответы гражданам, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

5.13. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы со ссылками на конкретные нормы права. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

5.14. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в отношении коллективных обращений - кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

5.15. Ответы гражданам и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству с обязательным указанием исполнителя документа.

5.16. Подлинники письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.17. Если на письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

5.18. После завершения рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, и направления ответа гражданину исполнитель оставляет на хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению.

5.19. Утратил силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163.

5.20. Сведения о ходе исполнения письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, направляются исполнителем в Управление посредством АСЭДО.
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

5.21. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями [Инструкции](#) по делопроизводству.

5.22. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения.

Обращение, поступившее Губернатору Смоленской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

(абзац введен [постановлением](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, документов и материалов член Администрации Смоленской области, руководитель органа исполнительной власти Смоленской области, его заместитель, должностное лицо иного органа государственной власти и органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, руководитель государственного и муниципального учреждения, организации, ответственные за рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.23. При принятии должностным лицом, указанным в [пункте 5.22](#) настоящего раздела, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, указанное должностное лицо направляет руководителю Аппарата уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин продления указанного срока.

6. Организация проведения личного приема граждан в приемной
Администрации Смоленской области по обращениям граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется в специально отведенном помещении - приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

6.2 - 6.4. Утратили силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163.

6.5. Личный прием граждан проводят члены Администрации Смоленской области, руководители органов исполнительной власти Смоленской области или их заместители (далее также - должностные лица, ведущие личный прием). Должностные лица, ведущие личный прием, несут персональную ответственность за его проведение.

6.6. Организацию личного приема граждан в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан осуществляет Управление.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

6.7. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий месяц (далее - график приема) членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области.

6.8. График приема ежемесячно составляется Управлением, подписывается руководителем Аппарата и утверждается Губернатором Смоленской области.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с руководителем Аппарата.

6.9. График приема размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Администрации Смоленской области, на информационных стендах в вестибюле главного входа в здание Дома Советов и в приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

6.10. Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, производится Управлением с предпоследнего рабочего дня месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с понедельника по четверг с 10 до 13 часов и с 14 до 17 часов, в пятницу и предпраздничные дни с 10 до 13 часов и с 14 до 16 часов.

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

Запись на личный прием к должностным лицам, ведущим личный прием, прекращается за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан.

(п. 6.10 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 20.02.2016 N 77)

6.11. Не менее чем за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан обобщенные списки граждан, записавшихся на личный прием, передаются Управлением должностному лицу, ведущему личный прием.

(п. 6.11 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

6.12. Утратил силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163.

6.13. В ходе проведения личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина существо вопроса для занесения содержания устного обращения в электронную карточку АСЭДО (далее - карточка личного приема).

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

6.14. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и (или) в письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

6.15. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина, удовлетворен ли он устным ответом, данным в ходе проведения личного приема граждан.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

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

6.16. Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема на имя членов Администрации Смоленской области, подлежат регистрации в Управлении.

Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема на имя руководителей органов исполнительной власти Смоленской области, направляются на регистрацию в соответствующий орган исполнительной власти Смоленской области. В карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

(п. 6.16 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

6.17. Личный прием иностранных граждан, не владеющих русским языком, производится с участием переводчика.

6.18. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Смоленской области, органов исполнительной власти Смоленской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

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

6.20. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

6.21. После завершения личного приема граждан должностными лицами, ведущими личный прием, карточки личного приема направляются для рассмотрения в органы исполнительной власти Смоленской области, должностным лицам, ведущим личный прием.

(п. 6.21 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

7. Организация проведения выездного личного приема граждан

7.1. Организация работы по проведению выездных личных приемов граждан членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области и иными уполномоченными лицами возлагается на Управление во взаимодействии с руководителями исполнительно-распорядительных органов муниципальных районов и городских округов Смоленской области, в зданиях которых проводятся соответствующие выездные личные приемы граждан.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

7.2. Проведение выездных личных приемов граждан планируется Управлением по согласованию с руководителем Аппарата по результатам анализа поступающих обращений.

7.3. Выездные личные приемы граждан проводятся на основании графика приема.

7.4. Копия утвержденного Губернатором Смоленской области графика приема в срок не позднее второго числа месяца, в течение которого запланировано проведение выездного личного приема граждан, направляется в исполнительно-распорядительные органы муниципальных районов и городских округов Смоленской области, на территориях которых будет проводиться выездной личный прием граждан.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

7.5. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан исполнительно-распорядительными органами муниципальных районов и городских округов Смоленской области путем размещения в местах, доступных для граждан, в средствах массовой информации, на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(п. 7.5 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

7.6. Утратил силу. - [Постановление](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163.

7.7. Анализ результатов проведения выездных личных приемов граждан осуществляется Управлением.

7.8. Контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших в ходе проведения выездного личного приема граждан, и исполнением поручений должностных лиц, ведущих выездной личный прием, данных в ходе проведения выездного личного приема граждан, осуществляется должностными лицами, ведущими выездной личный прием.

7.9. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на Управление и исполнительно-распорядительные органы муниципальных районов и городских округов Смоленской области, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163)

8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответствующим образом осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

8.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Смоленской области и органов исполнительной власти Смоленской области, соответствующим образом осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

8.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Смоленской области и органов исполнительной власти Смоленской области определяется федеральным и областным законодательством.

8.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.
