



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25 марта 2022
г. Орёл

№ 156

О внесении изменений в постановление
Правительства Орловской области от 29 февраля 2012 года № 65
«Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
в органах исполнительной государственной власти
Орловской области»

В целях приведения нормативной правовой базы Орловской области в актуальное состояние Правительство Орловской области постановляет:

Внести в приложение к постановлению Правительства Орловской области от 29 февраля 2012 года № 65 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области» следующие изменения:

- 1) в пункте 4.3 слово «передает» заменить словом «направляет»;
- 2) в пункте 5.2.1 слово «передается» заменить словом «направляется»;
- 3) пункты 5.2.2–5.2.4 изложить в следующей редакции:
«5.2.2. При регистрации обращения в электронную регистрационную карточку документа в системе электронного документооборота (далее – ЭРК) включаются следующие сведения:
 - 1) дата поступления обращения;
 - 2) регистрационный номер обращения;
 - 3) фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
 - 4) почтовый адрес и (или) адрес электронной почты;
 - 5) краткое содержание поставленных в обращении вопросов;
 - 6) рубрики вопросов, содержащихся в обращении, на основе тематического классификатора обращений граждан;
 - 7) способ доставки обращения (лично, почта, электронная почта, Интернет-приемная, МЭДО и др.);
 - 8) адресат обращения (орган исполнительной власти, должностное лицо);
 - 9) орган исполнительной власти или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных вопросов;

- 10) количество листов в обращении и приложении к нему;
- 11) срок рассмотрения обращения (указываются сроки, предусмотренные пунктом 4.1 Порядка рассмотрения обращений граждан, с возможностью последующего уточнения на этапе рассмотрения в зависимости от содержания поставленных вопросов и компетенции по их рассмотрению).

В ЭРК могут включаться иные сведения о заявителе при их наличии (пол, социальный статус и др.).

Регистрационный номер обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

При регистрации коллективных и анонимных обращений в ЭРК указывается тип обращения (коллективное или анонимное соответственно), в состав номера включаются буквенные обозначения «КОЛ» или «АН» соответственно.

При регистрации повторных и многократных обращений в ЭРК делается связка с предыдущими обращениями по аналогичному вопросу.

5.2.3. При получении обращений, поступивших в органы исполнительной власти по компетенции рассмотрения поставленных вопросов из других государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в ЭРК указываются адресант обращения, дата и номер сопроводительного письма.

В случае если в сопроводительном письме содержится просьба о представлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения обращения, в ЭРК делается отметка о контроле.»;

5.2.4. В случае поступления обращения на бумажном носителе на лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем углу проставляется отметка о поступлении обращения (как правило, в виде штампа) с указанием даты и регистрационного номера.»;

4) пункт 5.2.6 изложить в следующей редакции:

«5.2.6. В случае если на обращении фамилия заявителя и почтовый адрес не указаны и только по конверту может быть определен почтовый адрес отправителя, конверт, в котором поступил документ, прикрепляется к документу.»;

5) пункты 5.3.1–5.3.4 изложить в следующей редакции:

«5.3.1. После регистрации поступившее обращение направляется руководителю органа исполнительной власти (его заместителю) на рассмотрение не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения.

5.3.2. Администрацией Губернатора и Правительства Орловской области осуществляются прием, регистрация и направление на рассмотрение обращений граждан, адресованных Губернатору, членам Правительства Орловской области.

Обращения граждан, адресованные членам Правительства Орловской области, руководителям органов исполнительной власти и их структурных подразделений, направляются на рассмотрение соответствующим членам

Правительства Орловской области, руководителям.

5.3.3. Обращения, поступившие из других государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, направляются на рассмотрение руководителю вместе с сопроводительными письмами.

5.3.4. Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в ЭРК данного обращения.»;

6) пункты 5.4.2, 5.4.3 изложить в следующей редакции:

«5.4.2. В ходе рассмотрения руководитель принимает решение по существу поставленных в обращении вопросов, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению), адресованной подчиненным ему должностным лицам, сотрудникам органов исполнительной власти в соответствии с их компетенцией (сферой ведения).

5.4.3. Рассмотрение обращения может быть поставлено на контроль руководителем органа исполнительной власти (его заместителем). Отметка о постановке на контроль делается в ЭРК.

Такое обращение считается исполненным только после принятия решения о снятии с контроля соответствующим руководителем (его заместителем).»;

7) пункт 5.5 изложить в следующей редакции:

«5.5. Направление обращений на исполнение

Обращения граждан направляются на исполнение в соответствии с указаниями руководителя в день их рассмотрения руководителем или на следующий рабочий день.

В случае если исполнителей два или более, ответ на обращение готовит должностное лицо, указанное в резолюции первым (ответственный исполнитель), с учетом представленной соисполнителями информации.»;

8) в пункте 5.6.3 и далее по тексту слово «представляется» в соответствующем числе заменить словом «направляется» в соответствующем числе;

9) в пункте 5.6.4:

слово «представляет» заменить словом «направляет»;

абзац третий признать утратившим силу;

10) в пункте 5.7.2 и далее по тексту слово «представляет» заменить словом «направляет»;

11) пункт 5.7.6 изложить в следующей редакции:

«5.7.6. 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, исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя о прекращении переписки с заявителем. При подготовке проекта данного уведомления исполнитель учитывает информацию, подтверждающую, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, и содержащую даты и регистрационные номера ранее направленных

обращений. Уведомление с указанием реквизитов ответов на ранее направленные обращения по данному вопросу направляется руководителю на рассмотрение и подписание не позднее чем за 3 дня до истечения сроков, предусмотренных пунктом 4.1 Порядка рассмотрения обращений граждан.»;

12) абзац второй пункта 5.8.2 изложить в следующей редакции:

«В случае если в сопроводительное письмо включается запрос о представлении документов и материалов о результатах рассмотрения обращения, исполнитель осуществляет контроль получения ответа на запрос. При регистрации представленных документов и материалов по итогам рассмотрения обращения службой делопроизводства делается связка с ЭРК соответствующего обращения.»;

13) в пункте 5.8.3 слова «, при этом оригинал обращения остается у исполнителя» исключить;

14) пункт 5.9.1 дополнить абзацем следующего содержания:

«При подписании ответа на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, руководитель (его заместитель) вправе использовать как электронную подпись, так и собственноручную подпись.»;

15) пункт 5.10.1 изложить в следующей редакции:

«5.10.1. Ответы на обращения, письма-уведомления регистрируются службой делопроизводства и в течение 1 рабочего дня со дня подписания направляются заявителям:

а) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, – службой делопроизводства органа исполнительной власти по месту регистрации обращения.

Копия ответа на обращение (уведомления) на бумажном носителе остается в службе делопроизводства по месту регистрации обращения;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, – исполнителем ответа (уведомления), либо службой делопроизводства, либо помощником руководителя органа исполнительной власти, подписавшего ответ на обращение (уведомление).

Если на лицевой стороне ответного письма на обращение (уведомления) не указаны фамилия, имя, отчество исполнителя, подготовившего ответ на обращение (уведомление), и его служебный телефон, данная информация обязательно указывается в электронном сообщении.

Отчеты об отправке ответа на обращение (уведомления) в форме электронного документа и его доставке на указанный заявителем адрес электронной почты прикрепляются в ЭРК соответствующего обращения отправителем ответа (уведомления): исполнителем (при вводе отчета об исполнении поручения) или службой делопроизводства по месту регистрации обращения, либо помощником руководителя органа исполнительной власти, подписавшего ответ на обращение (уведомление).»;

16) пункт 5.10.2 дополнить словами «по месту регистрации обращения»;

17) пункты 5.12.1, 5.12.2 изложить в следующей редакции:

«5.12.1. Формирование дел по обращениям граждан, их текущее и временное хранение и последующее уничтожение в системе электронного документооборота осуществляются службой делопроизводства по месту регистрации обращений в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в органах исполнительной власти, номенклатурой дел органа исполнительной власти.

5.12.2. Письменные обращения граждан, поступившие в орган исполнительной власти на бумажном носителе, а также копии ответов на них в течение 3 рабочих дней со дня окончания их рассмотрения передаются в службу делопроизводства по месту регистрации обращения для помещения в дело и хранения в течение установленного срока. Последующее уничтожение указанных документов осуществляется одновременно с уничтожением электронных копий соответствующих обращений и материалов к ним в системе электронного документооборота.»;

18) пункт 6.4 изложить в следующей редакции:

«6.4. При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения указанное заявление регистрируется службой делопроизводства как документ, связанный с соответствующим обращением, и направляется руководителю для рассмотрения и оформления резолюции в ЭРК о прекращении рассмотрения соответствующего обращения.»;

19) пункты 7.2, 7.3 изложить в следующей редакции:

«7.2. Информационно-аналитическая работа по характеру поступивших обращений граждан и результатам их рассмотрения осуществляется службой делопроизводства по месту регистрации обращений.

7.3. Данные о количестве и видах обращений, характере поставленных вопросов, результатах их рассмотрения, принятых мерах по решению поставленных вопросов, межведомственном взаимодействии, проведении личного приема, состоянии исполнительской дисциплины в части работы с обращениями граждан, зарегистрированных в Администрации Губернатора и Правительства Орловской области, ежемесячно представляются Губернатору Орловской области, членам Правительства Орловской области.

Справки статистического и аналитического характера о рассмотрении обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора и членов Правительства Орловской области, ежеквартально составляются Администрацией Губернатора и Правительства Орловской области и размещаются в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр.».

Председатель Правительства
Орловской области



А. Е. Клычков