



ПРАВИТЕЛЬСТВО СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.06.2026 № 319

О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Правительства Смоленской области, в адрес Правительства Смоленской области

Правительство Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

Внести в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Правительства Смоленской области, в адрес Правительства Смоленской области, утвержденную постановлением Правительства Смоленской области от 27.11.2024 № 912, следующие изменения:

1) в разделе 1:

- пункт 1.1 изложить в следующей редакции:

«1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок организации рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации, поступивших на имя членов Правительства Смоленской области, в адрес Правительства Смоленской области (далее - обращения) в письменной форме, в форме электронного документа через Интернет-приемную официального сайта Правительства Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет-приемная Правительства Смоленской области) или с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также устных обращений.»;

- пункт 1.5 изложить в следующей редакции:

«1.5. Рассмотрение обращений осуществляется с использованием государственной информационной системы «Система электронного документооборота Смоленской области» (далее - СЭД).»;

2) в разделе 2:

- пункт 2.3 изложить в следующей редакции:

«2.3. Информирование граждан о ходе рассмотрения обращений осуществляется Департаментом ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с понедельника по четверг с 9 до 13 часов и с 14 до 17 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 13 часов и с 14 до 16 часов.

Телефон для консультаций (справок): 8 (4812) 38-62-94.»;

- пункт 2.4 признать утратившим силу;

3) раздел 3 изложить в следующей редакции:

«3. Прием и первичная обработка обращений

3.1. Письменное обращение может быть:

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

- передано в приемную Правительства Смоленской области по обращениям граждан, расположенную по адресу: пл. Ленина, д. 1, г. Смоленск.

3.2. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится Департаментом. По просьбе гражданина сотрудником Департамента на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и справочный телефон Департамента.

3.3. Прием обращений в форме электронных документов осуществляется через Интернет-приемную Правительства Смоленской области или с использованием Единого портала.

3.4. В случае направления обращения в форме электронного документа на электронный адрес Аппарата Правительства Смоленской области (apparat@admin-smolensk.ru), электронный адрес Департамента (priemn@admin-smolensk.ru) заявитель информируется о необходимости направления обращения через Интернет-приемную Правительства Смоленской области или с использованием Единого портала с указанием ссылки на ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.

3.5. Устное обращение может быть адресовано члену Правительства Смоленской области, руководителю исполнительного органа Смоленской области в ходе личного приема.»;

4) абзац девятый пункта 4.2 раздела 4 после слова «определяется» дополнить словом «ответственный»;

5) в разделе 5:

- пункт 5.1 изложить в следующей редакции:

«5.1. В течение 7 дней со дня регистрации обращения заместитель руководителя Аппарата Правительства Смоленской области или директор Департамента (далее - уполномоченное лицо) подготавливает поручение о рассмотрении обращения и направлении его на имя членов Правительства Смоленской области, в исполнительные органы Смоленской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные органы в соответствии с их компетенцией, организации, осуществляющие публично значимые функции (независимо от того, кому оно адресовано), и, исходя из содержания обращения, принимает решение о постановке обращения на контроль.

В целях подготовки всестороннего и объективного ответа поручение о рассмотрении обращения может быть направлено нескольким исполнителям, среди которых определяются ответственный исполнитель и соисполнители.»;

- пункт 5.9 изложить в следующей редакции:

«5.9. Уведомление о переадресации коллективного обращения для рассмотрения по компетенции направляется одному из заявителей (как правило, первому по расположению подписи либо заявителю, указавшему адрес электронной почты (почтовый адрес) с пометкой «для доведения до сведения заинтересованных лиц».);»;

б) в разделе 6:

- пункт 6.5 изложить в следующей редакции:

«6.5. При рассмотрении обращений исполнители:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в пределах предоставленной компетенции;

- дают ответ по существу поставленных в обращениях вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

- сообщают гражданину мотивы отказа в удовлетворении требований, изложенных в обращении, а также указывают порядок обжалования принятого в результате рассмотрения обращения решения (в случае если решить вопрос гражданина не представляется возможным);

- уведомляют граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.»;

- пункт 6.7 изложить в следующей редакции:

«6.7. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким соисполнителям, контроль за сроками рассмотрения ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.»;

- в пункте 6.8 слова «обобщения и», «сводного» исключить;

- в пункте 6.9 слова «, поступившего в форме электронного документа,» исключить;

- пункт 6.11 изложить в следующей редакции:

«6.11. Ответы на поручения Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан подписывает Губернатор Смоленской области или лицо, временно исполняющее обязанности (полномочия) Губернатора Смоленской области.

Ответы на поручения Председателя Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений

граждан подписывают первый заместитель председателя Правительства Смоленской области, заместители председателя Правительства Смоленской области.

Ответы на обращения граждан по поручениям, указанным в абзаце втором настоящего пункта, подписывают руководители исполнительных органов Смоленской области и их заместители.»;

7) пункты 7.6, 7.7, 7.9 раздела 7 признать утратившими силу;

8) в разделе 8:

- пункт 8.2 дополнить абзацем следующего содержания:

«Помещение приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан должно быть оборудовано системой видеонаблюдения. Материалы видеонаблюдения предназначены для служебного пользования в целях обеспечения защиты прав граждан при возникновении угрозы безопасности.»;

- в пункте 8.4 слова «в вестибюле главного входа в здание Дома Советов и» исключить;

- первое предложение пункта 8.5 изложить в следующей редакции: «Запись на личный прием граждан производится Департаментом с предпоследнего рабочего дня месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема, ежедневно с 9 до 13 часов и с 14 до 17 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9 до 13 часов и с 14 до 16 часов.»;

- пункт 8.9 дополнить абзацем следующего содержания:

«Время личного приема устанавливается должностным лицом в пределах 15 минут. В случае если установленного времени недостаточно для разрешения вопросов, поставленных заявителем, должностное лицо вправе продлить время приема или предложить заявителю направить письменное обращение с изложением вопросов, рассмотренных в ходе личного приема.»;

- пункт 8.10 признать утратившим силу;

- абзац седьмой пункта 8.12 признать утратившим силу;

- пункт 8.15 дополнить абзацем следующего содержания:

«В случае если решение вопросов, озвученных гражданином, не входит в компетенцию Правительства Смоленской области, исполнительных органов Смоленской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения вопросов по существу.»;

- второе предложение пункта 8.16 исключить;

- пункт 8.19 признать утратившим силу;

9) в разделе 9:

- в пункте 9.1 слова «, руководителями исполнительных органов Смоленской области» исключить;

- в пунктах 9.2, 9.3 слово «районов» заменить словом «округов».

Губернатор
Смоленской области



В.Н. Анохин