



16 декабря 2025
ПР-16/5

АГЕНТСТВО ВЕТЕРИНАРИИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

15 декабря 2025 г.

№ 5-пр

Экз. № _____

Об утверждении инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве ветеринарии Ульяновской области

В целях установления единого порядка работы с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве ветеринарии Ульяновской области, на основании указа Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 № 2 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве ветеринарии Ульяновской области (далее - Инструкция).

2. Признать утратившим силу приказ Агентства ветеринарии Ульяновской области от 15.01.2025 № 1-пр «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Агентстве ветеринарии Ульяновской области».

3. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Руководитель — главный государственный
ветеринарный инспектор Ульяновской области

Н.И.Пелевина

0000005

**Инструкция по работе с обращениями
и запросами граждан и организаций в Агентстве ветеринарии
Ульяновской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон № 8-ФЗ) устанавливает единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в Агентство ветеринарии Ульяновской области (далее - Агентство) обращений граждан и организаций (далее - заявители), адресованных Агентству или должностным лицам Агентства (далее - обращения), запросов информации о деятельности Агентства (далее - запрос), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов в Агентстве, анализа состояния осуществляемой в Агентстве деятельности, связанной с рассмотрением обращений и запросов, организации и проведения личного приёма граждан должностными лицами Агентства.

. Для целей настоящей Инструкции используются следующие термины:

- 1) обращение – направленные в Агентство или должностному лицу Агентства в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Агентство, к должностным лицам Агентства;
- 2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;
- 3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приемов, выездных личных приемов;
- 4) обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;
- 5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы,

содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

8) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

9) контрольное обращение - обращение заявителя, направленное Агентством или должностным лицом Агентства для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

10) сообщение - устное сообщение, поступившее от заявителя через приёмную Агентства, должностных лиц Агентства и не подлежащее регистрации в модуле «Обращения граждан»;

11) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

12) рассмотрение обращения - действия Агентства, должностного лица Агентства, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

13) принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое разрешение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

14) результат рассмотрения обращения - принятие по итогам рассмотрения обращения Агентством или должностным лицом Агентства, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

15) «поддержано» - решение, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

16) «разъяснено» - решение, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

17) «не поддержано» - решение, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными

и не подлежащими удовлетворению;

18) письменный ответ на обращение - направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании служебный документ следующего содержания:

а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - 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;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении

вопроса в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

19) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приёма;

20) объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

21) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

22) правовая обоснованность - обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов в конкретной ситуации заявителя;

23) направление обращения по компетенции - направление Агентством, должностным лицом Агентства обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

24) сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

25) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - утвержденный Администрацией Президента Российской Федерации перечень вопросов или подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

26) уведомление - служебный документ, направляемый Агентством, должностным лицом Агентства заявителю:

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам

(за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

в) о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

г) об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом № 8-ФЗ срока ответа на запрос;

д) о принятии обращения, запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Агентстве обращения, запроса;

27) исполнитель - должностное лицо Агентства, уполномоченное на рассмотрение обращения согласно компетенции;

28) аннотация - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении, запросе;

29) анонимное обращение - обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации);

30) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа, в Агентство либо к должностному лицу Агентства о предоставлении информации о деятельности Агентства, должностных лиц Агентства;

31) пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, не являющееся юридическим лицом, осуществляющее поиск информации о деятельности Агентства, должностных лиц Агентства. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

32) запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

33) рассмотрение запроса - действия должностного лица Агентства, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) ответ на запрос - служебный документ, направляемый должностным лицом Агентства пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Агентства, должностных лиц Агентства;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Агентства, должностных лиц Агентства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

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

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

35) результат рассмотрения запроса - направление Агентством, должностным лицом Агентства пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

36) официальный сайт - официальный сайт Агентства в сети «Интернет» (<https://www.depvvet.ru/>), содержащий информацию о деятельности Агентства, должностных лиц Агентства, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Агентству;

37) обращение, находящееся в режиме ожидания, - обращение, принятое к рассмотрению Агентством или должностным лицом Агентства, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и/или у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

38) модуль «Обращения граждан» - автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан» в единой системе электронного документооборота Агентства и исполнительных органов Ульяновской области,

используемая в Агентстве для обработки поступающих обращений, запросов;

39) должностное лицо Агентства - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Агентстве;

40) работник - государственный гражданский служащий, лицо, замещающее должность, не относящуюся к должностям государственной гражданской службы (работник) Агентства;

1.3. Агентство, должностные лица Агентства обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.4. Обращения и запросы рассматриваются руководителем Агентства, заместителем руководителя Агентства, руководителями подразделений, образуемых в Агентстве, другими должностными лицами Агентства (далее также - должностные лица), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.5. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема руководителя Агентства, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет работник, уполномоченный руководителем Агентства (далее - работник приёмной, приёмная соответственно).

1.6. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращениях, запросах вопроса, осуществляются руководителем Агентства либо лицом, исполняющим его обязанности (далее - уполномоченное лицо), на основании ознакомления с проектами поручений, подготовленными работником приёмной и представленными в установленном порядке на доклад.

1.7. Обращения и запросы, содержащие вопросы, входящие в компетенцию приёмной, рассматриваются работником приёмной без направления на доклад уполномоченным лицам.

Обращения, для которых в соответствии со статьей 11 Федерального закона N 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения, рассматриваются должностным лицом. Ответы заявителям направляются за подписью уполномоченного лица.

1.8. Ведение делопроизводства по обращениям и запросам, поступившим исполнителям, осуществляется непосредственно исполнителями либо иными работниками по их поручению.

1.9. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в Агентство, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Агентство, к должностным лицам Агентства с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.11. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.12. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.13. Осуществление деятельности, связанной с рассмотрением обращений и запросов, адресованных Агентству, должностным лицам Агентства, относится к числу непосредственных должностных обязанностей исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения указанных обращений и запросов.

1.14. Учет и регистрация обращений и запросов, адресованных Агентству или должностным лицам Агентства, осуществляется в модуле «Обращения граждан».

2. Учет, систематизация и регистрация обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в Агентство или должностным лицам Агентства непосредственно заявителем, его представителем, почтовой связью, а также может быть передано нарочно в ходе проведения должностными лицами Агентства информационных или иных мероприятий с участием населения.

2.2. Обращение в устной форме передается заявителем в ходе личного приёма.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Агентство или должностным лицам Агентства с использованием Единого

портала.

2.4. Обращения в форме электронного документа распечатываются работником приёмной в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.5. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6. Обращения в письменной форме, доставленные в Агентство или должностным лицам Агентства почтовой связью, принимаются приёмной, где осуществляется их систематизация и регистрация в модуле «Обращения граждан».

2.7. При приёме текста в письменной форме работником приёмной: проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и пр.);

составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг и (или) отсутствия документов, указанных в тексте, один экземпляр акта приобщается к делу, другой направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания за подписью начальника приёмной.

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным на то лицом.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, подлежат регистрации работниками приёмной в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента их поступления в Агентство.

В случае поступления в Агентство текстов в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих обращения, в выходные или праздничные дни их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации работниками приёмной в день их поступления в Агентство с указанием даты и времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме в электронную регистрационную карточку (далее - ЭРК) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:

дата регистрации;

фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее - при наличии);

пол заявителя (мужской, женский);

почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса);

имеющиеся льготы;

форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);

признак «многопишущий заявитель»;

канал поступления (вид доставки) (почта, личный приём, канал электронного обмена - межведомственный электронный документооборот (МЭДО), получено в Агентстве и др.);

если обращение переадресовано из другого органа:

признак «открытое письмо»;

источник поступления;

входящий номер сопроводительного письма;

Ф.И.О. исполнителя;

сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);

количество листов либо формат и объем электронного файла;

наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

аннотация обращений, проекты поручений исполнителям.

2.12. Поступившие в Агентство тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению к ЭРК в модуле «Обращения граждан».

2.13. Работники приёмной, ответственные за регистрацию текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляют учетный штамп с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа и осуществляют систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 8-ФЗ, с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными

правовыми актами Российской Федерации;

на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

2.14. В случае необходимости предоставления результатов рассмотрения обращения в государственные органы Российской Федерации и должностным лицам, указанным в пункте 4.29 раздела 4 настоящей Инструкции, работниками приемной при регистрации обращения ставится пометка «Особый контроль».

При условии постановки обращения, запроса на контроль работниками приемной готовится проект поручения, в котором указываются срок рассмотрения обращения, запроса и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения, запроса.

2.15. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

1) кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);

2) вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

3) цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

4) вида каждого вопроса:

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

5) типа соответствующего вида каждого вопроса;

6) по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);

7) решения, принятого по обращению;

8) выявления обращений, для которых статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.16. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем работником приемной распечатывается ЭРК на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладется в почту уполномоченному лицу.

2.17. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами уполномоченное лицо утверждает либо отклоняет предложенный работником приемной проект поручения, указав иного исполнителя и (или) иной срок рассмотрения

обращения.

2.18. После возвращения почты с доклада уполномоченного лица, подписанные им собственноручной подписью ЭРК сканируются работником приемной, сканированные образы документов размещаются в модуле «Обращения граждан» в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.19. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции работником приемной готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные электронной или собственноручной подписью уполномоченного лица, направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления посредством электронной рассылки в модуле «Обращения граждан» или почтовой связью (в случае отсутствия у исполнителя доступа к модулю «Обращения граждан») в течение 7 дней со дня регистрации обращений в Агентстве.

В адрес заявителя работником приёмной готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью уполномоченного лица.

2.20. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты работником приёмной сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передается в архив на хранение.

3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений

3.1. Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения по вопросам, входящим в компетенцию Агентства, а также обращения, срок рассмотрения которых предусмотрен подпунктами 4.2.1 - 4.2.2 пункта 4.2 раздела 4 настоящей Инструкции.

Обращения в форме электронного документа, поступившие с использованием Единого портала с установленными сроками рассмотрения, ставятся на контроль уполномоченным лицом в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы, изложенной в письменной форме (докладной записки, служебной записки, письма), о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса документов и материалов в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. При этом уполномоченным лицом устанавливается новый срок контроля, и соответствующая корректировка по дате исполнения обращения вносится в модуль «Обращения граждан» работником приемной после утверждения данного решения уполномоченным лицом.

3.3. Уведомление о мотивированном (с обоснованием объективных причин) продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем в адрес заявителя после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен «Особый контроль», то исполнитель обязан не позднее чем за 5 дней до истечения окончательного срока согласовать через приёмную продление срока рассмотрения обращения при условии согласования с государственным органом Российской Федерации, в адрес которого необходимо предоставить информацию.

4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю). Снятие обращения с контроля. Направление документов в архив

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Агентстве либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в Агентстве, за исключением случаев, указанных в подпунктах 4.2.1 – 4.2.2 настоящего пункта. Ответ заявителю предоставляется исполнителем в приёмную для доклада уполномоченному лицу не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в подпунктах 4.2.1 – 4.2.2 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица.

Первым днем течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в Агентстве.

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

4.2.1. Коллективное обращение, поступившее в Агентство, должностным лицам Агентства, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в Агентстве.

4.2.2. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 17.08.2022 № 100 «О некоторых мерах поддержки участников специальной военной операции и членов их семей», а также членов

семей погибших (умерших) участников специальной военной операции, указанных в подпунктах 1.1 и 1.2 пункта 1 указа Губернатора Ульяновской области от 20.03.2023 № 26 «О некоторых мерах поддержки граждан, являющихся членами семей погибших (умерших) участников специальной военной операции и иных лиц, в 2023 - 2025 годах», поступившие в Агентство, должностным лицам Агентства, рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в Агентстве.

4.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения приёмной сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем приёмной в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Агентстве сообщается гражданину, направившему обращение, письмом.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Агентства, на основании резолюции должностного лица направляется приёмной в течение 7 дней со дня его регистрации в Агентстве в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется приёмной в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3 настоящего раздела 4.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации приёмной возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в подпункте 4.9 настоящего раздела.

4.8. На поступившее в Агентство или должностным лицам Агентства обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого 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 размещён с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте.

4.9. В случае поступления в Агентство или должностному лицу Агентства письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с пунктом 4.8 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта, ответ на обращение направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.10. Агентство, должностное лицо Агентства при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Агентства, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно должностное лицо вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи.

4.11. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю приёмной направляется разъяснение о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ при направлении обращений в Агентство, должностным лицам Агентства.

4.12. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки

с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Агентство или одному и тому же должностному лицу Агентства. О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.12.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.12 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Агентство или одному и тому же должностному лицу Агентства.

4.12.2. В случае, если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.12 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трёх обращений одним и тем же должностным лицом Агентства, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.12.3. В случае принятия должностным лицом, уполномоченным на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем, положительного решения исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью должностного лица, уполномоченного на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем.

В случае принятия должностным лицом, указанным в абзаце первом настоящего подпункта, отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.12.4. В дальнейшем при получении от заявителя обращения, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение приёмной списывается «в дело», а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.13. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса

не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.14. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Агентство, должностному лицу Агентства.

4.15. В тексте поручения по рассмотрению обращения уполномоченного лица может присутствовать информация об установлении сокращенных сроков представления ответа заявителю, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня подписания поручения, поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения уполномоченным лицом.

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки подготовки ответа заявителю.

4.16. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается приёмной заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4.17. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом либо должностным лицом Агентства, которому оно адресовано.

4.18. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся, и оно списывается «в дело» работником приёмной после согласования с уполномоченным лицом.

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 приёмной в государственный орган в соответствии с его компетенцией по согласованию с уполномоченным лицом.

4.19. При рассмотрении обращения исполнитель:

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

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

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.8 и в абзаце первом пункта 4.9 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщенной информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.8 и 4.9 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.20. Исполнитель при подготовке проекта ответа заявителю:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

2) указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает по каким причинам со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.21. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ заявителю. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) ответа заявителю.

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

4.22. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения

обращения подписываются исполнителем, указанным в ЭРК уполномоченным лицом. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю лицом, исполняющим его обязанности.

4.23. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя исполнителем сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению и передается в приёмную.

4.24. Направление (переадресация) обращения другому должностному лицу Агентства допускается по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в приёмную обращения, ошибочно направленного должностному лицу Агентства, составляет 2 рабочих дня. При этом обращение возвращается с сопроводительным письмом, содержащим обоснование переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

4.25. При оценке ответов заявителям работники приёмной осуществляют:

- 1) проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- 2) проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) бланка Агентства или должностного лица Агентства;
 - б) даты и исходящего номера;
 - в) ссылки на дату и номер обращения;

- г) ссылки на источник поступления обращения;

- д) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;

- 3) анализ содержания ответа заявителю по следующим критериям:

- а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;

- б) раскрытие всех установленных обстоятельств;

- в) отражение всех доводов заявителя;

- 4) оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:

- а) «поддержано»;

- б) «не поддержано»;

- в) «разъяснено»;

- 5) анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

- б) проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

- 7) проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование

в административном и (или) судебном порядке принятого решения «не поддержано»;

8) проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

9) оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

10) проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.26. По результатам проверки ответов заявителям работники приёмной дают оценку:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности мер, принятых по результатам рассмотрения обращения.

4.27. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

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

4.28. Документированную информацию о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, Председателю Агентства Российской Федерации, председателям палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителю Администрации Президента Российской Федерации, заместителям Председателя Агентства Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторам Российской Федерации, Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации и перенаправленных в Агентство для рассмотрения в пределах его компетенции, подписывают руководитель Агентства или лицо, исполняющее его обязанности.

4.29. Уполномоченное лицо сокращает сроки представления документированной информации о результатах рассмотрения обращений, указанных в абзацах первом и втором пункта 4.28 настоящего раздела, до 12 дней в случае получения запроса о представлении документов и материалов и до 25 дней в случае получения обращения. При этом документированная информация на подпись должностным лицам Агентства, указанным в пункте 4.28 настоящего раздела, либо лицам, исполняющим их обязанности, представляется за 2 дня до истечения установленного в поручении срока.

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

4.31. Исполнитель дела делает отметку об исполнении поручения о рассмотрении обращения в электронной карточке резолюции, прилагает

сканированный образ ответа заявителю, создает краткий отчет об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения, адресованные нижестоящим исполнителям, и обеспечивает привязку ответа заявителю к ЭРК обращения.

4.32. В случае, если ответ заявителю удовлетворяет критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, работник приёмной готовит проект поручения о снятии обращения с контроля и докладывает информацию в установленном порядке уполномоченному лицу.

В случае, если ответ заявителю не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце втором настоящего пункта, работник приёмной готовит проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль.

4.33. Отметка «в дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив Агентства ставится уполномоченным лицом при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.34. Материалы по результатам рассмотрения обращения хранятся в течение года в текущем архиве приёмной в отдельных папках, сформированных по хронологическому или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Агентства.

4.35. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

5. Организация личного приема должностного лица Агентства.

Проведение личного приема работниками приёмной. Организация выездных личных приемов

5.1. Личный приём проводится руководителем и другими должностными лицами Агентства в соответствии с графиком личного приёма, утвержденным руководителем Агентства.

Личный приём проводится также работниками приёмной в соответствии с графиком личного приёма, указанным в пункте 5.11 настоящего раздела.

5.1.1. На личный приём к должностным лицам, указанным в пункте 5.1 настоящего раздела, можно записаться, направив письменное обращение, обращение в форме электронного документа в Агентство, в том числе с использованием Единого портала, а также сформулировав устное обращение в приёмной Агентства.

5.2. Кандидатуры заявителей на личный приём к должностным лицам, указанным в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела 5, утверждаются

данными должностными лицами Агентства самостоятельно в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в Агентство и/или содержащих просьбы о личном приеме, по которым принято решение «поддержано» с учетом положений, установленных пунктами 5.3 и 5.4 настоящего раздела.

5.3. Личный приём проводится руководителем Агентства при наличии у заявителя ответов на обращение по рассматриваемому вопросу, подписанных должностными лицами, проводивших личный приём заявителя в соответствии с распределением между ними обязанностей.

В случае отсутствия указанных ответов личный приём заявителя проводится иным должностным лицом Агентства по поручению руководителя Агентства.

5.4. Личный приём заявителя проводится должностными лицами при наличии у заявителя ответов на его обращение, данных другими государственными органами Ульяновской области или органами местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области, к полномочиям которых относится решение поставленного в обращении вопроса.

В случае отсутствия указанных ответов личный приём заявителя проводится иными должностными лицами Агентства по поручению руководителя Агентства в соответствии с распределением между ними обязанностей.

5.5. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностных лиц Агентства, указанных в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов по обращению. Исполнителем готовятся предложения по положительному решению вопросов к личному приёму должностных лиц Агентства, указанных в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела.

5.6. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется с использованием телефонной связи и (или) посредством направления соответствующего приглашения по адресу электронной почты не позднее чем за 2 дня до даты, указанной в поручении уполномоченного лица.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также в указанном ответе перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

5.7. Организацию и подготовку личного приёма руководителем Агентства по поручению руководителя Агентства осуществляет приёмная.

5.8. Ответственное лицо, обеспечивает присутствие заявителя, должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в установленные дату и время проведения личного приёма.

5.9. Ответственное лицо, формирует для должностных лиц Агентства, указанных в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела, осуществляющих личный приём, папку, содержащую материалы к личному приёму.

5.10. На личном приёме должностное лицо, представляется, предлагает заявителям повторно изложить суть обращения, оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод и законных интересов заявителей, утверждают или отклоняют проекты решений, предложенные исполнителями, информируют заявителей о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

По итогам личного приёма ответ заявителю по существу поставленного им вопроса направляется в соответствии с требованиями, установленными разделом 4 настоящей Инструкции.

5.11. Личный приём в приёмной Агентства проводится во вторник, четверг - с 15-30 до 17-30 согласно живой очереди.

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

В случае, если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

5.12. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма работником приёмной.

В случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего его личность, ответственное лицо, ведущее личный приём, информирует заявителя о его праве направить обращение в Агентство, должностным лицам Агентства в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала. При этом карточка личного приёма не заводится.

5.13. Работник приёмной обеспечивает содержательную сторону личного приёма:

- выясняет интересующие заявителей вопросы;

- устанавливает наличие по интересующим заявителей вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

- оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет

наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей.

5.14. В случае подтверждения неоднократности обращения одного заявителя работником приёмной готовится информация обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.15. В ходе личного приёма работник приёмной отказывает заявителю в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.16. После заполнения карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов.

5.17. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается следующая запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.18. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.19. На втором экземпляре письменного обращения работник приёмной ставится штамп установленной формы о приёме обращения в приёмной Агентства.

При этом копирование текстов обращений и прилагаемых к ним материалов (приложений) ответственным лицом не производится.

6. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

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

6.2. Должностное лицо Агентства при направлении первичных обращений, поступивших в Агентство, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении установленного законодательством максимального срока рассмотрения обращения.

6.3. Должностное лицо Агентства вправе принять к рассмотрению поступившие в Агентство обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства или должностного лица Агентства, в адрес или на имя которого оно поступило;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Агентства или должностного лица Агентства, в адрес или на имя которого оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

6.4. Агентство или должностное лицо Агентства при принятии обращений, указанных в пункте 6.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителям уведомление о продлении срока их рассмотрения и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

6.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Агентства за подписью уполномоченного лица направляет ответ заявителю.

6.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или от их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 6.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения для нового рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

7. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений

7.1. В целях настоящей Инструкции под территорией понимается территория одного или нескольких муниципальных образований Ульяновской области (далее - территория).

7.2. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

7.3. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

7.4. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

7.5. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

7.6. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии с систематизацией вопросов путем расчета следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

7.7. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений - «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

7.8. Отдельно обобщаются сведения о принятых Агентством мерах по обращениям.

7.9. Расчет относительных показателей - доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

7.10. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

7.11. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

7.12. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

- периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей;

- оперативные информационные обзоры обращений заявителей;

- тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей;

- информационные обзоры обращений заявителей.

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

8.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Агентство, должностным лицам Агентства для принятия мер, возлагается на должностное лицо Агентства, назначенное ответственное за работу с обращениями.

Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Агентство, осуществляет приёмная, а также исполнители.

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

- постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

- выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

- подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

- предоставление информации должностному лицу Агентства для принятия решения.

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

- за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

- за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

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

- 1) проверок:

- а) объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
- б) соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
- в) соответствия законодательству работы с обращениями в Агентстве;
- г) выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

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

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

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

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

Внеплановые проверки организуются и проводятся по поручению уполномоченного лица.

8.6. Исполнитель несет ответственность за своевременность и качество подготовки ответа заявителю.

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

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

8.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона № 59-ФЗ и настоящей Инструкции приёмной направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении в отношении исполнителя дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке.

9. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Агентства, должностных лиц Агентства

9.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Агентство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Агентство.

9.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Агентства, должностных лиц Агентства, он направляется приёмной в течение 7 дней со дня регистрации в Агентстве в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено

предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса приёмная сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Агентстве.

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

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

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

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

9.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

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

запрашиваемая информация не относится к деятельности Агентства, должностных лиц Агентства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

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

9.7. Уполномоченным лицом по представлению исполнителя может быть принято решение о непредоставлении информации о деятельности Агентства, должностных лиц Агентства по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая

информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

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

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

9.9. На запрос в устной форме по абонентскому номеру телефонной связи ежедневно с 9.00 до 13.00 и 14.00 до 18.00, кроме выходных и праздничных дней: (8422) 44-62-89, работником приёмной предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы Агентства;
- о компетенции Агентства;
- о порядке и формах обращения в Агентство, к должностным лицам Агентства;
- о порядке и времени личного приёма должностными лицами Агентства;
- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;
- о фамилиях, именах и отчествах (последнее - при наличии) лиц, ответственных за работу с обращениями;
- о регистрационном номере поступившего в Агентство обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц Агентства и уполномоченных лиц.

9.10. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся приёмной в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

9.11. Устные сообщения, поступившие по абонентскому номеру телефонной связи Агентства, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона № 8-ФЗ, регистрации в модуле «Обращения граждан» не подлежат.

9.12. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 9.11 настоящего раздела, работником приёмной принимается одно из следующих решений:

- об информировании заявителя об органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган обращения в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;
- об информировании заявителя о порядке и формах обращения в Агентство,

к должностным лицам Агентства.
