



**МИНИСТЕРСТВО ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

12.12.2024

№ 39-р

Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личного приема граждан в министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановления Губернатора Астраханской области от 09.04.2020 № 59 «О Порядке организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Астраханской области, членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области»:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личного приема граждан в министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области.

2. Отделу кадровой и организационной работы министерства разместить настоящее распоряжение на официальном сайте министерства <https://mingos.astrobl.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Признать утратившим силу распоряжение министерства государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области от 11.06.2021 № 18-р «Об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц и личного приема граждан в министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр


А.В. Набутовский

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением министерства
государственного управления,
информационных технологий
и связи Астраханской области
от 12.12.2024 № 39-р

Инструкция
по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том
числе юридических лиц, и личного приема граждан в министерстве
государственного управления, информационных технологий и связи
Астраханской области

1. Общие положения

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и личного приема граждан в министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Законом Астраханской области от 10.04.2012 № 14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области» (далее – Закон от 10.04.2012 № 14/2012-ОЗ), постановлением Губернатора Астраханской области от 09.04.2020 № 59 «О порядке организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Астраханской области, членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области» (далее – постановление Губернатора Астраханской области от 09.04.2020 № 59), постановлением Губернатора Астраханской области от 10.02.2023 № 10 «О Порядке организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованными Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, администрацию Губернатора Астраханской области» и устанавливает порядок работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители), поступившими в министерство государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области (далее – министерство) в письменной или устной форме, в форме электронного документа (далее – обращения), а также порядок организации личного приема заявителей министром государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области (далее – министр).

1.2. Положения Инструкции не распространяются на организацию работы с документами, содержащими сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2. Основные понятия

В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

обращение – поступившие в министерство в письменной форме, в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя, принятые и зарегистрированные в установленном порядке;

предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности министерства, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе министерства;

жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

устное обращение – обращение заявителя в устной форме, не оформленное в письменной форме или в форме электронного документа;

коллективное обращение – совместное обращение двух или более заявителей, в том числе от членов одной семьи, от имени трудовых коллективов, по общему для них вопросу;

повторное обращение – обращение заявителя, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, в том числе содержащее несогласие заявителя с полученным ответом на ранее направленное обращение;

дубликат обращения – обращение заявителя, идентичное по содержанию и техническому оформлению ранее направленному заявителем обращению;

ответ на обращение заявителя – ответ, содержащий информацию по существу поставленных заявителем вопросов, направленный по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному заявителем в обращении;

уведомление на обращение заявителя – документ, направляемый заявителю в случаях, предусмотренных частями 3, 3.1, 4 статьи 8, частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

запрос – оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный государственными гражданскими служащими или работниками министерства;

автор обращения – заявитель, подписавший обращение;

резолуция – краткое указание по рассмотрению обращения заявителя, которое включает в себя фамилию, инициалы автора резолюции, исполнителя(ей) или ответственного исполнителя и соисполнителей, дату и текст резолюции, срок исполнения и подпись автора резолюции;

исполнитель(и), ответственный исполнитель и соисполнители – государственные гражданские служащие или работники министерства, которым автором резолюции направлено на рассмотрение обращение заявителя;

карточка обращения заявителя (далее – карточка обращения) – форма, содержащая обобщенную информацию о поступившем обращении заявителя с указанием порядка и сроков его рассмотрения, которая используется для поиска и фильтрации документов типа «Обращения граждан» в единой системе электронного документооборота Астраханской области (далее – ЕСЭД).

3. Прием и первичная обработка обращений заявителей

3.1. Прием и первичную обработку обращений заявителей, поступивших в адрес министерства, осуществляет отдел кадровой и организационной работы министерства (далее – отдел кадровой и организационной работы).

3.2. Обращения заявителей с иными адресатами, поступившие в министерство в письменной форме посредством почтового отправления, считаются ошибочно поступившими, не подлежат регистрации в ЕСЭД и в рабочий день, следующий за рабочим днем поступления, с сопроводительными письмами за подписью министра, первого заместителя министра государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области (далее – первый заместитель министра), заместителей министра государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области (далее – заместители министра) направляются указанному заявителем адресату с уведомлением заявителя.

3.3. Обращения заявителей с иными адресатами, поступившие в министерство в форме электронного документа на электронную почту министерства, считаются ошибочно поступившими, не подлежат регистрации в ЕСЭД и в рабочий день поступления путем направления электронного сообщения на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, заявителю сообщается о том, что обращение заявителя считается ошибочно поступившим, в связи с тем, что в обращении указан неверный адресат. Если в ошибочно поступившем обращении в форме электронного документа указан контактный номер телефона заявителя, то по указанному номеру телефона заявителю также сообщается о том, что обращение заявителя считается ошибочно поступившим, в связи с тем, что в обращении указан неверный адресат.

3.4. Заявители имеют право обратиться в министерство:

в письменной форме (направить индивидуальное и коллективное обращение, обращение объединений граждан, в том числе юридических лиц);
в форме электронного документа;
в устной форме (обратиться лично в ходе личного приема).

3.5. Почтовый адрес министерства для направления обращений в письменной форме: 414040, г. Астрахань, ул. Адмиралтейская, стр. 53А.

При приеме обращения заявителя в письменной форме непосредственно от заявителя, по просьбе заявителя на втором экземпляре обращения, либо на копии обращения, которые остаются у заявителя, ставится отметка о принятии обращения с указанием даты поступления обращения, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) лица, принявшего обращение, а также сообщается контактный телефон.

3.6. Обращения заявителей в форме электронного документа могут быть направлены заявителями:

- через сайт «Интернет-приёмная исполнительных органов Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области» портала исполнительных органов Астраханской области (далее – интернет-приемная). Обращения, направленные заявителями через интернет-приемную, поступают в министерство посредством ЕСЭД.

Направление обращения через интернет-приемную возможно:

без авторизации заявителя;

с авторизацией заявителя через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

- через Платформу обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ПОС).

Обращения заявителей, направленные заявителями по адресу электронной почты министерства mingos@astrobl.ru, предназначенной для служебной корреспонденции, к регистрации и рассмотрению не принимаются, о чем в рабочий день поступления заявитель информируется путем направления на адрес электронной почты, с которого поступило обращение заявителя, электронного сообщения следующего содержания:

«Обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронного документа, адресованные Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, исполнительные органы Астраханской области, направляются заявителями через интернет-приемную исполнительных органов Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области <https://letters.astrobl.ru> (необходимо пройти по ссылке и действовать пошагово)».

3.7. При получении обращения заявителя в письменной форме или в форме электронного документа проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных в обращении документов, материалов и иных приложений к обращению.

3.8. В обращении заявителя в письменной форме заявитель в обязательном порядке указывает:

наименование государственного органа, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

иные сведения, касающиеся заявителя (наименование организации, реквизиты организации);

излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.9. В обращении заявителя в форме электронного документа заявитель в обязательном порядке указывает свои:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

иные сведения, касающиеся заявителя (наименование организации, реквизиты организации).

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.10. Сотрудниками отдела кадровой и организационной работы (не менее двух сотрудников) при выявлении отсутствия текста обращения заявителя и (или) указанных в обращении документов и материалов и (или) несоответствия адресата и (или) номера, указанных на конверте, адресату и (или) номеру вложенного в конверт документа и (или) при обнаружении существенного повреждения документа составляется акт о выявлении отсутствия текста обращения гражданина, объединения граждан, юридического лица и (или) указанных в обращении документов и материалов и (или) несоответствия адресата и (или) номера, указанных на конверте, адресату и (или) номеру вложенного в конверт документа и (или) об обнаружении существенного повреждения документа по форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, копия которого вместе с ответом на обращение заявителя или уведомлением на обращение заявителя направляется заявителю для сведения. Копия такого акта в электронной форме прикрепляется к карточке обращения в ЕСЭД.

4. Регистрация обращений заявителей

4.1. Регистрация обращений заявителей, поступивших в адрес министерства в письменной форме и в форме электронного документа,

осуществляется отделом кадровой и организационной работы в ЕСЭД в течении трех дней со дня поступления обращений в министерство в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.2. Обращения заявителей, поступившие после 16:30 рабочего дня, передаются на регистрацию на следующий рабочий день. В случае поступления обращений заявителей в день, предшествующий выходному или нерабочему праздничному дню, их регистрация осуществляется в рабочий день, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

4.3. При регистрации обращения заявителя сотрудником отдела кадровой и организационной работы в ЕСЭД в модуле «Обращения граждан» создается карточка обращения, в которую вносится следующая информация о поступившем обращении заявителя:

фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя, в случае их отсутствия в поле «Тип обращения» карточки обращения ставится пометка «Анонимное». Коллективные обращения без указания заявителей регистрируются по наименованию организаций, учреждений, предприятий, из которых они поступили;

вид обращения заявителя (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения заявителя (индивидуальное, коллективное, анонимное);

краткое содержание поставленных в обращении заявителя вопросов, документов к нему (при наличии);

сведения об организации, направившей обращение заявителя в министерство (например, администрация муниципального образования «Городской округ город Астрахань», Прокуратура Астраханской области) и реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

событие (личный прием, личный выездной прием, общерегиональный день приема граждан);

сведения об адресате: наименование организации, ФИО адресата, подразделение регистрации;

классификация вопроса(ов) в обращении заявителя (в соответствии с Тематическим классификатором обращений);

способ доставки (почта, электронная почта (если обращение заявителя поступило в министерство с сопроводительным письмом организации, направившей обращение заявителя в министерство для рассмотрения по компетенции), интернет-приемная, передано лично, МЭДО);

дата поступления обращения;

срок исполнения поручения по обращению;

состав обращения заявителя (количество листов в обращении, приложении);

индекс и заголовок дела.

Далее обращение регистрируется в журнале регистрации «Входящие ОГ».

Если обращение заявителя поступило в письменной форме, то на

лицевой стороне первого листа обращения в письменной форме в правом нижнем углу ставится штамп «Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области» с датой регистрации и строкой для реквизита «Входящий номер». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение. В указанный штамп вписывается регистрационный номер обращения заявителя, который автоматически присваивается в карточке обращения в ЕСЭД. Обращение заявителя сканируется и заносится в ЕСЭД. В карточку обращения добавляется приложение и связи с другими документами (при наличии).

4.4. Если обращение заявителя в письменной форме содержит персональные данные, то оно не сканируется и не заносится в ЕСЭД, а передается автору(ам) резолюции(й), исполнителю(лям) резолюции(й) через журнал учета документов под роспись.

4.5. Если обращение поступило в адрес Губернатора Астраханской области, Правительства Астраханской области, администрации Губернатора Астраханской области и содержит вопросы, относящиеся к компетенции министерства, то оно регистрируется в управлении по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Астраханской области (далее – управление по работе с обращениями граждан) и направляется в министерство задачей с поручением на исполнение посредством ЕСЭД. Поступившее обращение не регистрируется в министерстве, а после рассмотрения и вынесения резолюции министром, направляется на исполнение в структурные подразделения министерства из указанной задачи управления по работе с обращениями граждан в ЕСЭД.

4.6. В случае поступления в министерство в один день от заявителя двух и более дубликатов обращений заявителя в форме электронного документа посредством интернет-приемной одному и тому же адресату, отделом кадровой и организационной работы регистрируется только первоочередное обращение заявителя, а дубликаты обращения заявителя в форме электронного документа добавляются в карточку обращения в ЕСЭД путем установления связи с первоочередным обращением. Исполнителем таких обращений в проекте ответа или уведомления заявителю сообщается о поступлении в министерство обращений заявителя с указанием их входящих номеров в интернет-приемной, являющихся идентичными зарегистрированному обращению, которому присвоена дата регистрации и регистрационный номер обращения (примерная форма изложения информации о поступлении дубликатов обращений заявителя представлена в приложении № 2 к настоящей Инструкции).

4.7. При регистрации коллективного обращения заявителей в карточку обращения вносятся фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, указанного в коллективном обращении в качестве представителя всех авторов. Если такое лицо в коллективном обращении заявителей не указано, то в карточку обращения вносятся фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) одного заявителя из списка подписавших

коллективное обращение авторов для доведения ответа на обращение заявителя или уведомления на такое обращение до сведения остальных авторов коллективного обращения.

4.8. При регистрации обращения объединений граждан, юридических лиц в карточку обращения вносятся фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) представителя объединения граждан, юридического лица, наименование объединения граждан, юридического лица.

4.9. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям заявителей несет отдел кадровой и организационной работы.

5. Порядок и сроки рассмотрения обращений заявителей, организация контроля за рассмотрением обращений заявителей

5.1. Все обращения заявителей направляются отделом кадровой и организационной работы на рассмотрение министру, который рассматривает обращения и выносит резолюцию для исполнения.

5.2. В случае, если в резолюции указано несколько исполнителей по рассмотрению обращения заявителя, то ответственным исполнителем считается исполнитель, указанный в резолюции первым.

Ответственный исполнитель обобщает информацию, поступившую от соисполнителей, готовит проект ответа (уведомления) заявителю, отслеживает подписание проекта ответа (уведомления) заявителю.

Соисполнители готовят и направляют ответственному исполнителю информацию по обращению заявителя не позднее сроков, указанных для соисполнителей, со дня регистрации обращения в министерстве. Для соисполнителей устанавливается срок рассмотрения обращения - на два дня меньше, чем срок для ответственного исполнителя.

Ответственный исполнитель представляет проект ответа на обращение заявителя на подписание министру за два рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения заявителя.

5.3. Перенаправление обращений заявителей на рассмотрение из одного структурного подразделения министерства в другое осуществляется на основании резолюции министра не позднее двух рабочих дней со дня поступления обращения заявителя на исполнение в структурное подразделение министерства. После изменения министром резолюции по обращению заявителя отдел кадровой и организационной работы в течение одного рабочего дня формирует новую резолюцию по рассмотрению обращения заявителя для соответствующего структурного подразделения министерства.

5.4. Не разрешается передавать оригинал обращения заявителя из одного структурного подразделения министерства в другое без отметки о передаче документа в отделе кадровой и организационной работы.

5.5. Ответственность за организацию объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений заявителей и запросов по ним,

соблюдение сроков рассмотрения обращений заявителей и запросов по ним несут руководители структурных подразделений министерства.

Приказом министерства назначаются ответственные должностные лица министерства, на которых возлагаются обязанности по организации внутриведомственного контроля за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений заявителей, а также рассмотрением обращений заявителей, осуществляющих публично значимые функции.

5.6. Обращение заявителя, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленных в обращении заявителя вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.7. При рассмотрении обращений заявителей не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся персональных данных, частной жизни заявителей, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении заявителя, направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений заявителей, содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию министерства, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.9 настоящей Инструкции.

5.8. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в министерстве (ответ на обращение не дается) и направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией обращения заявителей в случаях, если:

- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем,

совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения;

- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в абзацах втором, третьем, четвертом, шестом пункта 5.8 настоящей Инструкции, при наличии возможности (если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению) заявителю письменно сообщается об основаниях принятого решения в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в абзаце пятом пункта 5.8 настоящей Инструкции, заявителю письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. Обращение заявителя, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.10. Если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении заявителя не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5.11. Обращения заявителей, содержащие предложения по совершенствованию законодательства Астраханской области или отзывы на законодательные акты, а также суждения о деятельности органов исполнительной власти и должностных лиц, направляются соответствующим должностным лицам для сведения.

5.12. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных справках и подлежат списанию в дело с уведомлением заявителя о принятии к сведению изложенной им информации в течение тридцати календарных дней со дня регистрации следующие обращения заявителей:

- не предполагающие ответа;

- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

не содержащие сведения о нарушенном праве заявителя и основанные на общих рассуждениях автора о проблемах внутренней и внешней политики государства;

не содержащие новой информации по вопросам, поднятым ранее этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения; связанные с рекламой товаров или услуг.

5.13. Подготовка отзывов на заявления, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц министерства, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом министерства, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей отдела нормативно-правового обеспечения проектов министерства.

5.14. Письменные отзывы в суд на заявления готовятся с учетом сроков, установленных действующим законодательством.

5.15. Запрещается направлять жалобы заявителей на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

5.16. Обращения заявителей, поступившие с сопроводительными письмами депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (далее – депутат Государственной Думы), депутата Думы Астраханской области (далее – депутат Думы) с просьбой информирования о результатах их рассмотрения, рассматриваются министерством по компетенции с уведомлением депутата Государственной Думы, депутата Думы о результатах их рассмотрения за подписью министра.

5.17. Обращения заявителей, поступившие с сопроводительными письмами депутата Государственной Думы, депутата Думы с просьбой информирования о результатах их рассмотрения, в связи с отсутствием компетенций подлежат переадресации в порядке и сроки, которые установлены частями 3, 3.1, 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, с уведомлением депутата Государственной Думы, депутата Думы о переадресации таких обращений за подписью министра.

5.18. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, со дня регистрации обращений заявителей в министерстве.

Обращения участников специальной военной операции и членов их семей, поступившие Губернатору Астраханской области, в Правительство Астраханской области, членам Правительства Астраханской области, должностным лицам исполнительных органов Астраханской области, рассматриваются не более 15 календарных дней.

Сроки рассмотрения обращений заявителей исчисляются в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения заявителя приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, министр вправе продлить срок рассмотрения обращения заявителя не более чем на 30 календарных дней, уведомив заявителя, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.19. Контроль за рассмотрением обращений заявителей включает:

постановку поручений по обращениям на контроль;

отправку запросов на представление отчета о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку информации о сроках исполнения поручений по обращениям, а также информирование ответственных исполнителей о приближающейся плановой дате по обращению.

5.20. При уходе в отпуск ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его сотруднику министерства. При длительной временной нетрудоспособности исполнителя по обращению, начальник структурного подразделения, в подчинении которого находится исполнитель, обязан передать все имеющиеся у данного исполнителя на исполнении обращения временно замещающему его сотруднику для дальнейшего исполнения в установленные сроки. При переводе, освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на исполнении обращения начальнику соответствующего структурного подразделения министерства.

6. Направление ответов и уведомлений на обращения заявителей, порядок завершения работы с обращениями заявителей

6.1. Ответ на обращение заявителя или уведомление на обращение заявителя в письменной форме должен(но) содержать информацию об источнике поступления обращения и реквизитах сопроводительного письма (при наличии), о присвоенных дате регистрации и регистрационном номере обращения заявителя, почтовом адресе, указанном заявителем.

В случае если в тексте письменного обращения и на конверте (при наличии) заявителем указаны разные почтовые адреса, ответ или уведомление на обращение должен(но) содержать указанные почтовые адреса.

6.2. Ответ на обращение заявителя или уведомление на обращение заявителя в форме электронного документа должен(но) содержать информацию об источнике поступления обращения посредством интернет-приемной, о входящем номере в интернет-приемной, присвоенных дате регистрации и регистрационном номере обращения, адресе электронной

почты, указанном заявителем, а также о реквизитах сопроводительного письма (при наличии).

В случае если в обращении заявителя в форме электронного документа указан адрес электронной почты, на который ранее направлен ответ или уведомление на обращение иного автора, заявителю, направившему электронное обращение, необходимо сообщить информацию о недопустимости разглашения сведений о частной жизни, в том числе персональных данных иного автора.

6.3. Ответы на обращения заявителей в письменной форме и в форме электронного документа регистрируются и направляются по указанным заявителями почтовым адресам и адресам электронной почты отделом кадровой и организационной работы.

6.4. В ответах или уведомлениях на коллективные обращения заявителей указываются фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя, указанного в коллективном обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, то в ответах или уведомлениях на коллективные обращения указываются фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты одного заявителя из списка авторов, подписавших коллективное обращение, для доведения содержания ответов или уведомлений до сведения остальных авторов обращения, и делается пометка «Для информирования коллектива авторов».

6.5. В ответах или уведомлениях на обращения объединений граждан, юридических лиц указываются фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) представителя объединения граждан, юридического лица, наименование объединения граждан, юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в обращении.

6.6. По просьбе заявителя ответ или уведомление на обращение заявителя, поступившее в письменной форме, также направляется по адресу электронной почты, указанному в письменном обращении заявителя, на обращение заявителя, поступившее в форме электронного документа, по почтовому адресу, указанному в электронном обращении заявителя.

6.7. Ответ или уведомление на обращение заявителя с пометкой «Ответ на руки» выдается сотрудником отдела кадровой и организационной работы, который на следующий рабочий день после подписания и регистрации ответа или уведомления на обращение заявителя приглашает в телефонном режиме заявителя в министерство для получения на руки ответа или уведомления на его обращение.

В случае если заявитель не явился в назначенный день в министерство для получения на руки ответа или уведомления на обращение заявителя, то в течение одного рабочего дня со дня неявки заявителя в министерство, сотрудник отдела кадровой и организационной работы докладывает о неявке заявителя начальнику отдела кадровой и организационной работы и делает повторный звонок заявителю с целью выяснения причины, по которой

заявитель не явился в министерство для получения на руки ответа или уведомления на обращение заявителя.

По просьбе сотрудника отдела кадровой и организационной работы на втором экземпляре ответа или уведомления на обращение заявителя, который остается в министерстве, заявителем ставится отметка о его принятии, содержащая дату получения такого ответа или уведомления, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), личную подпись заявителя.

При указании заявителем почтового адреса или адреса электронной почты ответ на обращение заявителя с пометкой «Ответ на руки» также направляется по соответствующему адресу в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, со дня регистрации обращения в министерстве.

6.8. При направлении заявителю ответа на обращение ему в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было письменно заявлено заявителем. При этом министерство вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов.

6.9. Ответы или уведомления на обращение заявителя, поступившие от федеральных органов власти, учреждений, организаций, должностных лиц посредством почтового отправления, курьерской доставки либо межведомственного электронного документооборота (МЭДО), регистрируются сотрудником отдела кадровой и организационной работы в день поступления в журнале входящей корреспонденции в ЕСЭД, после чего электронная копия ответа или уведомления на обращение заявителя приобщается к обращению заявителя в ЕСЭД.

6.10. Проекты ответов или уведомлений на обращения заявителей в обязательном порядке отправляются исполнителями на согласование в отдел нормативно-правового обеспечения проектов министерства.

6.11. Обращение заявителя, на которое дается промежуточный ответ (в случае продления срока рассмотрения обращения), считается не рассмотренным по существу.

6.12. Обращения заявителей, поступившие из контролирующих (надзорных) органов, считаются исполненными и снимаются с контроля после объективного и всестороннего рассмотрения всех поставленных заявителями вопросов, принятия необходимых мер и направления ответов на обращения заявителей в соответствии с поручениями по обращениям.

6.13. В случае если при направлении обращения заявителя на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу ответственный исполнитель запросил в указанных органах или у должностного лица информацию о результатах рассмотрения обращения заявителя, обращение в архив не направляется до получения ответственным исполнителем соответствующей информации.

6.14. Текст ответа на обращение заявителя должен четко, последовательно, исчерпывающе давать разъяснения на все поставленные в

обращении заявителя вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать сведения о принятых мерах.

6.15. В ответах, адресованных органам, учреждениям и должностным лицам, по поручению которых рассматривалось обращение заявителя, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по результатам рассмотрения коллективных обращений указывается, кому именно из авторов дан ответ.

6.16. Ответ на обращение заявителя оформляется на гербовом бланке министра. В левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа ответа на обращение заявителя от границы левого поля указывается информация об исполнителе: фамилия, имя, отчество исполнителя, номер его телефона.

6.17. Ответы на обращения заявителей подписываются министром.

В случае отсутствия министра (командировка, больничный, отпуск), ответы на обращения заявителей подписываются исполняющим обязанности министра.

6.18. Запросы, направляемые в рамках рассмотрения обращений заявителей, могут подписываться первым заместителем министра и заместителями министра по направлениям деятельности.

6.19. Поручения по обращениям заявителей закрываются исполнителями в ЕСЭД путем прикрепления электронной копии зарегистрированного ответа в адрес заявителя или уведомления на обращение заявителя и письма в адрес соответствующего органа или соответствующего должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, или ответа в адрес первого (ответственного) исполнителя по обращению заявителя (если исполнителем закрывается задача с поручением на исполнение, поступившая от управления по работе с обращениями граждан).

В случае если отчетный документ, вложенный исполнителем как результат исполнения резолюции по обращению заявителя, не соответствует установленным требованиям, то он возвращается отделом кадровой и организационной работы на доработку исполнителю с указанием причины возврата документа.

7. Организация и проведение личного приема заявителей

7.1. Личный прием заявителей в министерстве осуществляется министром на основании графика, утвержденного Губернатором Астраханской области, в соответствии с порядком организации личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Астраханской области, членами Правительства Астраханской области, руководителями исполнительных органов Астраханской области, утвержденным постановлением Губернатора Астраханской области от 09.04.2020 № 59.

В случае отсутствия министра (командировка, больничный, отпуск), личный прием заявителей проводится исполняющим обязанности министра.

График личного приема заявителей размещается на официальном сайте министерства <https://mingos.astrobl.ru> в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и информационном стенде, расположенном в здании министерства по адресу: г. Астрахань, ул. Адмиралтейская, стр. 53А. Также график личного приема заявителей ежеквартально размещается на информационном портале Администрации Президента Российской Федерации ССТУ.РФ (далее – портал ССТУ.РФ).

Личный прием заявителей осуществляется по предварительной записи.

Предварительная запись на личный прием осуществляется сотрудниками отдела кадровой и организационной работы, согласно следующего графика работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 8.30 до 17.30, перерыв на обед: с 12.00 до 13.00;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Запись на прием производится не менее чем за 24 часа до даты личного приёма заявителей.

Заявители имеют право записаться на личный прием:

лично по адресу: г. Астрахань, ул. Адмиралтейская, стр. 53А, 2 этаж;

письменно, направив обращение по почтовому адресу: 414040, г. Астрахань, ул. Адмиралтейская, стр. 53А;

обратившись по номеру телефона: 8 (8512) 66-99-88;

написав в интернет-приёмную исполнительных органов Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области: <http://letters.astrobl.ru>.

На каждый прием записывается не более 6 заявителей.

7.2. Организация личного приема возлагается на отдел кадровой и организационной работы министерства.

7.3. Личный прием проводится в служебных кабинетах, расположенных по адресу, указанному в пункте 7.1 настоящей Инструкции, в порядке очередности.

7.4. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- лица старше 60 лет;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

- граждане, удостоенные звания Героев Социалистического труда, и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- беременные женщины;
- один из родителей (лиц, их заменяющих), пришедший на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет включительно.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

Организация личного приема граждан, указанных в пункте 7.4 настоящего раздела, осуществляется в порядке, определенном Законом от 10.04.2012 № 14/2012-ОЗ.

7.5. Запись на личный прием заявителей министром осуществляется по итогам рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, обращения заявителя с просьбой о личном приеме по изложенным в обращении заявителем вопросам, непосредственно относящимся к компетенции министерства.

7.6. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.7. Во время личного приема заявитель обязан конкретно излагать свои вопросы.

7.8. Продолжительность личного приема одного заявителя составляет 15-30 минут.

7.9. В карточку личного приема гражданина, представителя объединения граждан, юридического лица (далее – карточка личного приема) (приложение № 3 к настоящей Инструкции) заносится информация согласно форме карточки личного приема.

7.10. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

Результаты рассмотрения устного обращения и решения, принятые должностным лицом, осуществляющим личный прием, заносятся в карточку личного приема.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашаются должностные лица соответствующего структурного подразделения министерства.

7.11. В случае повторной записи заявителя на личный прием осуществляется подборка всех материалов по ранее имевшимся обращениям от данного заявителя.

7.12. На обращениях в письменной форме, принятых в ходе личного приема, указывается дата и ставится отметка «принято на личном приеме».

7.13. Если в ходе личного приема заявителя выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции министерства, заявителю разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.14. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

7.15. Во время личного приема заявитель имеет право изложить свое обращение в письменной форме. Письменное обращение, полученное непосредственно от заявителя в ходе личного приема, передается в отдел кадровой и организационной работы министерства для регистрации и рассматривается как обычное письменное обращение.

7.16. Во время личного приема заявитель имеет право представить необходимые документы, относящиеся к рассмотрению вопросов, содержащихся в устном обращении.

7.17. Должностные лица, осуществляющие личный прием, имеют право, в случае необходимости, запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся заявителей по существу поставленных ими вопросов в ходе личного приема, а также осуществлять снятие копий с представленных документов, относящихся к рассмотрению устного обращения.

7.18. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует, какие меры будут приняты по его обращению, где он получит ответ, или разъясняет, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу поставленных в обращении вопросов.

7.19. По результатам рассмотрения на личном приеме устных обращений должностными лицами, ведущими личный прием, может быть принято решение о постановке на контроль исполнения поручений, данных в ходе рассмотрения данного устного обращения.

7.20. По окончании личного приема должностное лицо передает карточку личного приема сотруднику отдела кадровой и организационной работы, осуществляющему организацию личного приема заявителей, для завершения их оформления, передачи на исполнение, постановки на дополнительный контроль, организации хранения.

7.21. Материалы личного приема заявителей, в том числе карточка личного приема хранятся в отделе кадровой и организационной работы в течение сроков, указанных в номенклатуре дел министерства, после чего уничтожаются в установленном порядке.

7.22. В случае, если заявитель совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, начальник отдела кадровой и организационной работы вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

7.23. Для проведения общероссийского и общерегионального дня приема граждан используется универсальное автоматизированное рабочее место для проведения общероссийского дня приема граждан, предназначенное для работы в системе личного приема, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любой государственный орган либо любой орган местного самоуправления на получение ответов, в том числе в режиме аудиосвязи, видеосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов.

8. Формирование дел с обращениями заявителей

8.1. Обращения заявителей вместе с материалами по результатам их рассмотрения формируются в дела в отделе кадровой и организационной работы.

8.2. В дело вкладываются:

подлинник обращения в письменной форме или копия обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящий орган либо направлено для рассмотрения в другой орган);

резолуция министра;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением заявителя, направившего обращение;

подлинник или копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

иные документы и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения заявителя;

бланк внутренней описи документов.

8.3. Хранение подлинников рассмотренных обращений заявителей в письменной форме, документов и материалов к ним (при наличии) осуществляется отделом кадровой и организационной работы в архиве министерства в течении пяти лет в соответствии с номенклатурой дел министерства.

По истечении сроков хранения в архиве министерства подлинники рассмотренных обращений заявителей в письменной форме, документов и материалов к ним (при наличии) представляются на заключение экспертной комиссии министерства, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение, утверждаемый министром.

9. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

9.1. Заявитель вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица министерства в связи с

рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

10. Размещение информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций на портале ССТУ.РФ

10.1. Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» министерство в срок до 4 числа каждого месяца, следующего за отчетным, представляет в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в министерство напрямую непосредственно от заявителя и от иных органов, в том числе адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах (далее – отчет) через раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ.

Варианты представления в Администрацию Президента Российской Федерации отчета через раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ:

в автоматическом режиме из ЕСЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ;

в полуавтоматическом режиме с заполнением отчета по утвержденной форме в браузерной версии автоматизированного рабочего места единой сети по работе с обращениями граждан (далее – АРМ ЕС ОГ) в соответствии с Инструкцией по работе с АРМ ЕС ОГ, размещенной в разделе «Информация» портала ССТУ.РФ.

10.2. Для размещения в разделе «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ. отчета по обращениям заявителей, поступившим в министерство напрямую непосредственно от заявителя или от иных органов и организаций для рассмотрения по компетенции, после регистрации и направления ответа на обращение заявителя или уведомления на обращение заявителя и письма в адрес соответствующего органа или соответствующего должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (если обращение перенаправлено для рассмотрения по компетенции), сотрудником отдела кадровой и организационной работы в ЕСЭД в карточку обращения в раздел "Результат" вносится следующая информация по обращению:

в строку «решение»:

«поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;

«разъяснено» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«направлено по компетенции» – означает, что обращение перенаправлено для рассмотрения по компетенции в адрес соответствующего органа или соответствующего должностного лица;

«не поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы.

Статус «Дан ответ автору» не используется, так как не входит в анализ результатов рассмотрения обращений граждан и организаций.

В строки:

«ответ заявителю» – реквизиты исходящего ответа на обращение заявителя;

«сопроводительное письмо» – реквизиты исходящего письма в адрес соответствующего органа или соответствующего должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (если обращение перенаправлено для рассмотрения по компетенции);

«дата ответа» – дата исходящего документа по обращению;

«фактическая дата завершения» – дата направления исходящего документа по обращению.

После того, как раздел «Результат» в карточке обращения в ЕСЭД заполнен, по кнопке «Отправка на портал ССТУ» отчет по обращениям заявителей автоматически выгружается в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ.

Для размещения в разделе «Результаты рассмотрения обращений» портала ССТУ.РФ отчета по обращениям заявителей, поступивших в адрес Губернатора Астраханской области, Правительства Астраханской области, администрации Губернатора Астраханской области и направленных в министерство управлением по работе с обращениями граждан задачей с поручением на исполнение, сотрудником отдела кадровой и организационной работы на портале ССТУ.РФ размещается следующая информация по обращению:

дата поступления обращения в министерство;

дата регистрации обращения в министерстве (так как указанные обращения заявителей не регистрируются в министерстве, датой регистрации обращения в министерстве будет являться дата поступления обращения в министерство);

статус по обращению («поддержано», «разъяснено»).

Статус «Дан ответ автору» не используется, так как не входит в анализ результатов рассмотрения обращений граждан и организаций. При проставлении статуса по обращению в карточку на портале ССТУ.РФ прикрепляется ответ на обращение заявителя.

дата направления ответа автору обращения.

Если в отчетном месяце обращения заявителей в министерство не поступали, то на портал ССТУ.РФ. выгружается «нулевой отчет» по обращениям заявителей. Выгрузка «нулевого отчета» осуществляется посредством браузерной версии АРМ ЕС ОГ в модуле «Информационный обмен» в разделе «Регистрация РРО. Ручной ввод данных о результатах рассмотрения обращений, поступивших в орган власти» в поле «Отчет об отсутствии обращений» устанавливается отметка напротив записи «За указанный месяц обращения не поступали», указывается год и месяц отчетного периода, нажимается кнопка «Сохранить и отправить».

11. Выгрузка информации по обращениям заявителей из ПОС на портал ССТУ.РФ

11.1. Для осуществления выгрузки информации по обращениям заявителей из ПОС на портал ССТУ.РФ министерству присваивается уникальный идентификатор на портале ССТУ.РФ. Уникальный идентификатор присваивается при регистрации министерства на портале ССТУ.РФ и должен быть внесен в ПОС.

11.2. Выгрузка обращений заявителей по личному кабинету министерства из ПОС на портал ССТУ.РФ производится посредством браузерной версии АРМ ЕС ОГ ежемесячно с 1 по 5 число каждого календарного месяца, следующего за отчетным, по обращениям, изменения по которым произошли за предыдущий календарный месяц, в соответствии с Инструкцией по подготовке и передаче данных по обращениям на портал ССТУ.РФ, размещенной в разделе «Документация» на сайте методологической поддержки ПОС по ссылке <https://pos.gosuslugi.ru/og/docs/category/27> (путем загрузки сформированного в ПОС zip-архива с обращениями заявителей в раздел «Загрузка архивов с РРО для передачи в раздел. Результаты рассмотрения обращений на ССТУ.РФ» модуля «Информационный обмен» браузерной версии АРМ ЕС ОГ).

11.3. В соответствии с пунктом 3 правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334, с использованием федеральной государственной информационной системы

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) могут направляться:

обращения – предложение, заявление, жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в форме электронного документа;

сообщения – информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ. Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Таким образом, из ПОС на портал ССТУ.РФ выгружаются только обращения заявителей с типом подачи «Обращение по 59-ФЗ». Сообщения заявителей выгрузке на портал ССТУ.РФ не подлежат.

Акт о выявлении отсутствия текста обращения гражданина, объединения граждан, юридического лица и (или) указанных в обращении документов и материалов и (или) несоответствия адресата и (или) номера, указанных на конверте, адресату и (или) номеру вложенного в конверт документа и (или) об обнаружении существенного повреждения документа
от _____.20_____

Мы, нижеподписавшиеся сотрудники отдела кадровой и организационной работы министерства государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области, составили акт о том, что в поступившем посредством (из) _____ (исх. от _____.20_____ № _____) обращении (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя), зарегистрированном от _____.20_____ № _____, отсутствует(ют) текст обращения и (или) указанные в обращении документы и материалы (перечислить наименование отсутствующих документов и материалов), и (или) выявлено несоответствие адресата и (или) номера, указанных на конверте, адресату и (или) номеру вложенного в конверт документа и (или) обнаружено существенное повреждение документа.

Должность

(подпись)

И.О. Фамилия

Должность

(подпись)

И.О. Фамилия

Примерная форма изложения информации о дублях

Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Астраханской области сообщает, что Ваше(и) обращение(я) от ____ № ____, поступившее(ие) в интернет-приемную исполнительных органов Астраханской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Астраханской области, идентично(ы) обращению от ____ № ____, которое зарегистрировано входящим от ____ № ____.

Карточка личного приема гражданина,
представителя объединения граждан, юридического лица
от ____ . ____ .20__ № _____

Автор(ы) Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, представителя объединения граждан, юридического лица		
Наименование объединения граждан, юридического лица		
Льготный, социальный статусы гражданина		
Адрес (почтовый адрес или адрес электронной почты)		
Контактный номер телефона		
Содержание устного обращения		
Резолюция		
Автор резолюции		
Должность	(подпись)	И.О. Фамилия
В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие на проверку и обработку, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение моих персональных данных, а также на использование фото-, видеоизображений со мной, ознакомлен с юридическими последствиями отказа предоставить свои персональные данные.		
С получением устного ответа согласна(ен) _____ (подпись заявителя) (дата)		
В письменном ответе нуждаюсь (не нуждаюсь) _____ (подпись заявителя) (дата)		