Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

Зарегистрировано в реестре нормативных правовых актов органов исполнительной власти Республики Бурятия 31 октября 2013 г. N 032013367

АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ И ПРАВИТЕЛЬСТВА

РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

ПРИКАЗ

от 25 октября 2013 г. N 147§4

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С

ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ

В АДМИНИСТРАЦИИ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ И ПРАВИТЕЛЬСТВА

РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Администрации Главы РБ и Правительства РБ

от 31.07.2014 [N 122§1](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412AAF5A824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a532F), от 11.11.2014 [N 178§1](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a532F), от 03.12.2015 [N 308д](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a532F))

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F4136480C76764724A30FDF1D2FBD51aD3DF) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и совершенствования работы с обращениями граждан и организаций приказываю:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#P40) о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (далее - Инструкция).

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Заместитель Председателя

Правительства Республики Бурятия -

Руководитель Администрации Главы

Республики Бурятия и Правительства

Республики Бурятия

П.Л.НОСКОВ

Утверждена

Приказом Администрации

Главы Республики Бурятия

и Правительства

Республики Бурятия

от 25.10.2013 N 147§4

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН,

ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ В АДМИНИСТРАЦИИ ГЛАВЫ

РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ И ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Администрации Главы РБ и Правительства РБ

от 31.07.2014 [N 122§1](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412AAF5A824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a532F), от 11.11.2014 [N 178§1](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a532F), от 03.12.2015 [N 308д](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a532F))

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (далее - Инструкция) устанавливает порядок приема, учета, рассмотрения, контроля исполнения обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, порядок организации подготовки и проведения личного приема граждан Главой Республики Бурятия - Председателем Правительства Республики Бурятия, Первым заместителем Председателя Правительства Республики Бурятия, заместителями Председателя Правительства Республики Бурятия, заместителем Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителем Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F41364B0C7970497AF40D8E4821aB38F) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F4136480C76764724A30FDF1D2FBD51aD3DF) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Конституцией](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462EAB59854274E006D494AEa130F) Республики Бурятия, [Законом](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078432EAB5B854274E006D494AEa130F) Республики Бурятия от 02.07.2007 N 2352-III "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия", [Указом](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F20784628A95D814274E006D494AEa130F) Главы Республики Бурятия от 12.08.2014 N 150 "Об утверждении Положения об организации исполнения и контроля за исполнением поручений в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия", [распоряжением](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA85B824274E006D494AEa130F) Главы Республики Бурятия от 08.09.2014 N 50-рг "О повышении эффективности работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений"..

(п. 2 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a53CF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 11.11.2014 N 178§1)

3. Работу с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, организует Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

Прием, регистрацию, учет, первичную обработку и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан Контрольного комитета Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (далее - Отдел).

(п. 3 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a534F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 11.11.2014 N 178§1)

4. В Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия рассматриваются обращения граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Республики Бурятия в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F41364B0C7970497AF40D8E4821aB38F) Российской Федерации, [Конституцией](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462EAB59854274E006D494AEa130F) Республики Бурятия, федеральными законами и законами Республики Бурятия.

5. Рассмотрение Обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, во время проведения "прямых эфиров" на радио и телевидении, а также Обращений, поступивших по телефону "горячей линии".

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a53CF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

6. Почтовый адрес для направления обращений: 670001, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 54; контактные телефоны: (3012)21-28-27, 21-40-75; факс: (3012)21-81-69; телефон "горячей линии": (3012)21-56-83, адрес электронной почты: adm@govrb.ru, contru01@icm.buryutia.ru. Официальный сайт органов государственной власти Республики Бурятия: http//eqov-buryatia.ru.

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a53DF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

II. Прием граждан сотрудниками Отдела

7. Прием граждан сотрудниками Отдела осуществляется с учетом графика (режима) работы Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (пн. - чт.: с 8.30 до 17.00, пт. с 8.30 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00) в специально выделенном для этих целей помещении по адресу: г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 54, каб. 202, без предварительной записи в порядке очередности.

Каждую третью среду месяца сотрудниками Отдела проводятся контрольно-методические мероприятия (проверки, семинары, конференции). Прием граждан сотрудниками Отдела в этот день не осуществляется.

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a535F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

8. Помещение для приема граждан оборудуется столами с канцелярскими принадлежностями, стульями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа граждан к местам общественного пользования (туалетам) и хранения верхней одежды граждан.

9. На информационном стенде в здании Правительства Республики Бурятия и в сети Интернет размещается следующая информация:

1) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений;

2) текст Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия: полная версия - на Интернет-сайте Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, извлечения - на информационном стенде;

3) график приема граждан Главой Республики Бурятия - Председателем Правительства Республики Бурятия, Первым заместителем Председателя Правительства Республики Бурятия, заместителями Председателя Правительства Республики Бурятия, заместителем Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителем Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (далее - должностные лица);

4) график приема граждан министрами Республики Бурятия.

10. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону сотрудники Отдела подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц Администрации и порядке обращения к ним.

11. Граждане информируются:

1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

2) о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Республики Бурятия, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

12. Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

13. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

14. При невозможности сотрудником Отдела, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он сообщает гражданину номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

15. При проведении приема граждан сотрудники Отдела принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия, должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях).

16. Сотрудник Отдела вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

17. На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) сотрудник Отдела проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

18. В случае если гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения и (или) находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, сотрудник Отдела вызывает сотрудников охраны безопасности и правопорядка по административным зданиям Правительства Республики Бурятия и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

(п. 18 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a536F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

III. Порядок работы с письменными обращениями

19. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, подлежат обязательному рассмотрению.

20. Письменное обращение может поступить одним из следующих способов: доставлено лично гражданином; доставлено нарочным; почтовым отправлением; посредством факсимильной связи; фельдъегерской связью; по электронной почте; при проведении "Прямого эфира"; по телефону "горячей линии".

21. Прием обращения осуществляется сотрудниками Отдела.

22. Для приема обращений граждан в электронной форме (Интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение отправителем реквизитов, необходимых для работы с обращением и письменного ответа, и в случае незаполнения указанных реквизитов информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

23. Исключен. - [Приказ](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412AAF5A824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a53CF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 31.07.2014 N 122§1.

24. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F4136480C76764724A30FDF1D2FBD51aD3DF) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, определяется содержание вопросов обращения, проводится проверка истории обращения гражданина, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера.

25. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый (электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Регистрация обращений осуществляется с использованием автоматизированной единой системы по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента их поступления.

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412AAF5A824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB863a53DF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 31.07.2014 N 122§1)

26. При регистрации в электронную базу данных вносится следующая информация о поступившем обращении: дата поступления обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба); форма обращения (устное обращение, письмо, телеграмма, Интернет-приемная, "Прямой эфир", "горячая линия"); данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, его социальная группа, место проживания (адрес); данные о корреспонденте, направившем обращение для рассмотрения по компетенции, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения; тема обращения (по общероссийскому тематическому классификатору); краткое содержание обращения; данные о наличии приложений.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

27. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством 30-дневный (календарный) или в случае, предусмотренном [п. 1.1 ст. 12](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F4136480C76764724A30FDF1D2FBD51DD9EF957F573BAa63AF) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", 20-дневный (календарный) срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a531F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

28. На стадии предварительной обработки поступивших обращений начальник Отдела выявляет обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно [статье 11](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F4136480C76764724A30FDF1D2FBD51DD9EF957F573BA686FEED7a63AF) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации": обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения; обращения, текст которых не поддается прочтению; обращения, в которых обжалуются судебные решения; обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412AAF5A824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a535F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 31.07.2014 N 122§1)

29. По первым двум названным группам обращений начальник Отдела готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением заместителю Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителю Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (лицу, исполняющему его обязанности), о чем делается отметка в базе данных. Подписанное уведомление (разъяснение) направляется Отделом заявителю.

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a530F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 11.11.2014 N 178§1)

30. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение 3 дней со дня регистрации направляются в Государственно-правовой комитет Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия для подготовки письменного разъяснения заявителю порядка обжалования судебных решений, о чем делается отметка в базе данных. Ответ заявителю с приложением обращения направляется Государственно-правовым комитетом в течение 7 дней со дня регистрации.

31. По неоднократным обращениям начальник Отдела на основании истории обращения готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение должностному лицу о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий: в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

При подготовке заключения и предложения о прекращении переписки начальник Отдела правомочен обратиться за консультацией в Государственно-правовой комитет Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

Окончательное решение о прекращении переписки на основании заключения Государственно-правового комитета и предложений начальника Отдела принимает соответствующее должностное лицо, о чем гражданину направляется уведомление.

32. При поступлении обращения от гражданина, переписка с которым в установленном законодательством порядке прекращена, специалист Отдела регистрирует обращение и передает начальнику Отдела. Начальник Отдела устанавливает идентичность поднимаемых гражданином вопросов, по которым ранее переписка была прекращена, проверяет, не приводятся ли новые доводы и (или) обстоятельства. В случае установления идентичности вопросов, изложенных в обращении, начальник Отдела готовит заключение о безосновательности очередного обращения и предложение о направлении его в дело без рассмотрения. Подготовленное заключение направляется заместителю Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителю Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (лицу, исполняющему его обязанности) для рассмотрения. В зависимости от результатов рассмотрения заключения обращение передается для рассмотрения в общем порядке или помещается в ранее сформированное дело без направления ответа заявителю.

33. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, начальник Отдела направляет должностному лицу на подпись проект поручения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.

В течение 7 дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем уведомляется заявитель.

34. Анонимными считаются обращения граждан, в которых отсутствуют фамилия или почтовый адрес. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

35. По обращениям, соответствующим предъявляемым к ним требованиям и принятым к рассмотрению, начальник Отдела готовит проекты поручений (резолюций) должностного лица.

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F4136480C76764724A30FDF1D2FBD51aD3DF) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

При подготовке проекта резолюции (при определении органа власти, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов) начальник Отдела вправе обратиться за консультацией к советникам или помощникам должностных лиц.

36. Начальник Отдела направляет Должностному лицу (по компетенции) обращения и проекты поручений о рассмотрении обращений, в том числе предложения о постановке обращений на контроль, рассмотрении обращения с выездом на место, либо о комиссионном рассмотрении вопроса с привлечением специалистов исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, органов местного самоуправления.

37. Советники (помощники) должностного лица по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами рассматривают проект поручения об определении исполнителей, сроках рассмотрения, порядке информирования заявителей, при необходимости корректируют его и докладывают должностному лицу.

38. Должностное лицо принимает решение по исполнению обращения в срок не более трех дней со дня поступления материалов от Отдела и несет персональную ответственность за правильность определения подведомственности вопроса и соблюдение сроков, установленных [частью 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F4136480C76764724A30FDF1D2FBD51DD9EF957F573BA686FEED5a638F) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(п. 38 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412AAF5A824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a536F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 31.07.2014 N 122§1)

39. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по решению (в соответствии с резолюцией) должностного лица исполнитель готовит проект письма гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Проект письма подписывается заместителем Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителем Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (лицом, исполняющим обязанности Руководителя Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия).

40. Советники (помощники) должностных лиц несут персональную ответственность за своевременность представления Должностному лицу материалов, подготовленных Отделом.

41. После подписания поручения Должностным лицом Отдел направляет обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю, о чем в письменной форме уведомляется заявитель.

42. Контроль за сроками рассмотрения обращения граждан осуществляется Отделом. Сотрудник Отдела, ответственный за контроль, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан формирует карточки предупредительного контроля и осуществляет напоминание исполнителям.

(в ред. Приказов Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 11.11.2014 [N 178§1](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a532F), от 03.12.2015 [N 308д](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a532F))

43. На контроль в Отделе в обязательном порядке ставятся:

- обращения, резолюция по которым содержит, помимо конкретных поручений исполнителю, поручение об информировании должностного лица о результатах рассмотрения;

- повторные обращения;

- обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, от депутатов всех уровней, а также по обращениям, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами, коррупции;

- по обращениям, поставленным на контроль по решению должностного лица.

При постановке обращения на контроль на поручении Должностного лица делается отметка "К" или ставится штамп со словом "Контроль".

44. В случае неисполнения поручения в срок Отдел информирует должностное лицо, давшее поручение, о фактах несвоевременного исполнения контролируемого поручения.

45. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, не ставилось должностным лицом на контроль, исполнитель самостоятельно осуществляет все дальнейшие действия по рассмотрению обращения в соответствии с настоящей Инструкцией. При этом исполнитель несет персональную ответственность за исполнение поручения должностного лица, соблюдение сроков и надлежащее рассмотрение обращения.

46. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется заместителем Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителем Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, председателем Контрольного комитета.

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a533F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 11.11.2014 N 178§1)

47. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений включает в себя организацию проведения проверок, выявление нарушений прав граждан при рассмотрении Обращений.

(п. 47 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a53DF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 11.11.2014 N 178§1)

48. Периодичность проведения проверок носит плановый характер.

(п. 48 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412AAF5A824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a530F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 31.07.2014 N 122§1)

49. Основаниями для включения в план контрольных мероприятий являются:

- поступление обращения(ий) автора(ов) о преследовании за обращение с критикой соответствующих органов;

- повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом до 10 и более процентов активности населения по жалобам и (или) заявлениям;

- наличие обращений, размещенных в сети Интернет или опубликованных в средствах массовой информации;

- повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом до 15 и более процентов активности населения по повторным и неоднократным обращениям - обращениям, содержащим один и тот же вопрос или одни и те же вопросы от одного и того же автора, поступившим повторно или неоднократно;

- нарушение сроков рассмотрения обращения, установленных законодательством.

(п. 49 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412AAF5A824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a532F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 31.07.2014 N 122§1)

50. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан вносятся предложения о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

51. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

52. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель может получать пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, при необходимости запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

53. При рассмотрении жалобы исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

54. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

55. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

56. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса.

Запрос подписывается должностным лицом, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения, и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию. Срок, в течение которого должна быть представлена информация по запросу, - не более 15 дней.

57. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

58. По результатам рассмотрения обращения с выездом на место в ответе на обращение указывается информация о полученных сведениях.

59. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через соответствующих должностных лиц.

60. При рассмотрении обращения в случае необходимости исследования материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

61. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, должностное лицо, указанное в резолюции первым, является ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

62. В случае если в обращении поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов и органов местного самоуправления, допускается направление ответа гражданину каждым исполнителем в пределах своей компетенции.

63. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

содержать информацию о направлении, дате отправки, регистрационный номер обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

64. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

65. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом на контроль, исполнитель должен направить в Отдел на имя должностного лица информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные для исполнения сроки с приложением копии ответа заявителю.

66. Должностное лицо, давшее поручение по обращению:

рассматривает представленную информацию о рассмотрении обращения;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости (в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;

принимает решение об окончании рассмотрения обращения;

принимает решение о возврате проекта ответа на повторное рассмотрение.

67. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

ответ дан не на все вопросы обращения и (или) не по существу.

68. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

69. В случае ненадлежащего исполнения поручения должностного лица, повлекшего повторное обращение, исполнитель (исполнители) привлекается к дисциплинарной ответственности.

70. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ гражданину (лицу, органу, обратившемуся в интересах гражданина).

Рассмотренное обращение списывается должностным лицом "в дело" с определением результатов рассмотрения обращения (поддержано, разъяснено, не поддержано).

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB861a535F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 11.11.2014 N 178§1)

71. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

72. Отдел формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на полученный запрос или дата списания с визой "В дело" ответа, полученного от исполнителя.

Дело по обращению гражданина, не поставленному должностным лицом на контроль, состоит из заявления гражданина и поручения должностного лица.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела в соответствии с номенклатурой дел Комитета располагаются на стеллажах в соответствии с порядковыми номерами.

73. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается Отделом в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в Национальный архив Республики Бурятия, где в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

IV. Порядок организации и проведения личного приема

74. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, руководители структурных подразделений Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, главы муниципальных районов и городских округов в Республике Бурятия, иные должностные лица.

(п. 74 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB862a53CF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

75. Личный прием граждан должностными лицами осуществляется в их служебных кабинетах. Заместители Председателя Правительства Республики Бурятия могут осуществлять прием в кабинете начальника Отдела.

Помещение для приема граждан должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов. Должны быть обеспечены: доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественная и пожарная безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

(п. 75 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB861a535F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

76. При обращении гражданина в Отдел с просьбой о записи на личный прием к должностным лицам сотрудником Отдела осуществляется беседа с гражданином, изучаются представленные документы. На основании полученной информации производится предварительная запись на личный прием к должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Заявителю может быть отказано в предварительной записи на прием к должностному лицу, если:

1) имеется ранее принятое решение о прекращении переписки с заявителем по поставленному вопросу;

2) заявитель обжалует судебное решение (при этом заявителю разъясняется порядок обжалования судебных решений);

3) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения и (или) находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

(п. 76 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB861a530F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

77. Письменное обращение, поданное в ходе предварительной записи на прием к должностному лицу, рассматривается в соответствии с положениями раздела III "Порядок работы с письменными обращениями".

Устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

(п. 77 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB861a53DF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

78. Подобранные материалы, документы и ответы на обращение, поданное в ходе предварительной записи на прием к должностному лицу, передаются советникам (помощникам) должностного лица. На основе полученных данных советниками (помощниками) должностного лица принимается решение о записи заявителя на личный прием к должностному лицу либо об отказе в записи заявителя на личный прием к должностному лицу.

(п. 78 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB860a535F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

79. Решение об отказе в записи на личный прием может быть принято в случае, если в результате рассмотрения обращения, поданного в ходе предварительной записи на личный прием, установлено наличие вступившего в законную силу судебного решения по поставленному заявителем вопросу (при этом заявителю разъясняется порядок обжалования судебных решений).

(п. 79 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB860a536F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

80. Сотрудник Отдела, ответственный за проведение приема, готовит карточку личного приема гражданина, прилагает историю обращения гражданина и передает их должностному лицу, осуществляющему личный прием, уведомляет заявителя о дате и времени приема.

Последовательность приглашения на прием к должностному лицу определяется сотрудниками Отдела по основаниям, установленным Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E10DA6F4136480C76764724A30FDF1D2FBD51aD3DF) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и [Законом](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078432EAB5B854274E006D494AEa130F) Республики Бурятия от 02.07.2007 N 2352-III "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия".

В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой советник (помощник) должностного лица сообщает об этом сотруднику Отдела. Сотрудник Отдела уведомляет об этом гражданина, записавшегося на прием.

(п. 80 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB860a537F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

81. При проведении личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

(п. 81 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB860a532F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

82. На личном приеме граждан присутствует советник (помощник) должностного лица или начальник Отдела. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в карточке приема граждан. Не допускается рассмотрение должностным лицом служебных вопросов во время проведения личного приема граждан.

Прием прекращается, если заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения и (или) находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

(п. 82 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB860a533F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

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

84. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке приема граждан.

85. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Рассмотрение данного обращения осуществляется в соответствии с положениями [раздела III](#P94) "Порядок работы с письменными обращениями".

(п. 85 в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412AAF5A824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB861a53CF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 31.07.2014 N 122§1)

86. Должностные лица могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях, общественных приемных, организациях. Организация и проведение выездных личных приемов граждан осуществляется советниками (помощниками) должностных лиц. Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют данному разделу Инструкции.

87. После окончания личного приема сотрудник Отдела вносит данные карточки приема граждан в электронную базу данных. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации вместе с карточкой приема граждан.

88. В случае если личный прием граждан проходил без участия начальника Отдела, советник (помощник) должностного лица в течение 3 дней должен передать в Отдел материалы личного приема.

Советники (помощники) должностных лиц, проводивших прием, несут персональную ответственность за правильность оформления и своевременное направление в Отдел материалов по обращениям, поступившим на личном приеме граждан.

89. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием, карточка приема граждан направляется Отделом исполнителям с внесением необходимых данных в электронную базу данных.

90. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с [разделом III](#P94) "Порядок работы с письменными обращениями" настоящей Инструкции.

91. Исполнитель в соответствии с резолюцией должностного лица готовит ответ гражданину, в котором дается конкретная и полная информация по всем вопросам, поставленным в ходе личного приема.

Информация исполнителей по рассмотрению обращений граждан на личном приеме с приложением копии ответа заявителю направляется для принятия решения должностному лицу, проводившему прием.

92. Должностное лицо рассматривает информацию, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, принимает в пределах своей компетенции решение о привлечении к ответственности лиц в случае установления фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан; возвращает информацию на повторное рассмотрение.

93. Возврат информации на повторное рассмотрение осуществляется в соответствии с [разделом III](#P94) "Порядок работы с письменными обращениями" настоящей Инструкции.

94. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием, путем списания материалов рассмотрения "В дело" с определением результатов рассмотрения обращения (поддержано, разъяснено, не поддержано).

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078462FA858824274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB860a53DF) Администрации Главы РБ и Правительства РБ от 03.12.2015 N 308д)

95. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

96. Обращения граждан, поручения должностных лиц, информация в адрес должностного лица, копии ответов заявителю, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Комитета.

97. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных материалов они подшиваются к делу с первичным обращением.

98. Документы в делах располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в хронологическом порядке.

99. Хранение материалов по личному приему обеспечивается Отделом в текущем архиве в течение пяти лет, после чего они передаются в Национальный архив Республики Бурятия, где в соответствии с заключением экспертной комиссии либо передаются на государственное хранение, либо уничтожаются.

V. Порядок работы с устными обращениями, поступившими по

телефону "горячей линии" и в ходе проведения "Прямого эфира"

100. Телефон "горячей линии" работает в режиме автоматического приема обращений круглосуточно.

101. Устные обращения граждан, поступившие по телефону "горячей линии" регистрируются в компьютерной базе данных в день поступления или на следующий за ним рабочий день с указанием: даты приема обращения; фамилии, имени, отчества, почтового адреса и номера контактного телефона заявителя, краткого текста принятого сообщения. Оформляется карточка приема обращения, поступившего на телефон "горячей линии".

102. Рассмотрение обращений, поступивших по телефону "горячей линии", осуществляется в соответствии с [разделом III](#P94) "Порядок работы с письменными обращениями" настоящей Инструкции.

103. Устные обращения граждан могут поступать при проведении "Прямых эфиров" с участием Главы Республики Бурятия - Председателя Правительства Республики Бурятия и/или заместителей Председателя Правительства Республики Бурятия на радио и телевидении.

104. Организацию "Прямых эфиров" с участием Главы Республики Бурятия - Председателя Правительства Республики Бурятия и/или заместителей Председателя Правительства Республики Бурятия осуществляет Информационно-аналитический Комитет Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

105. При поступлении устного обращения в ходе "Прямого эфира", по которому требуются лишь разъяснения, ответ дается непосредственно в "Прямом эфире".

106. При отсутствии возможности дать ответ в ходе "Прямого эфира" вопрос, заданный во время "Прямого эфира", направляется Информационно-аналитическим Комитетом Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия в Отдел для рассмотрения в соответствии с [разделом III](#P94) "Порядок работы с письменными обращениями" настоящей Инструкции.

VI. Порядок организации и проведения приема граждан в режиме

видеоконференц-связи

107. Рассмотрение обращений граждан в режиме видеоконференц-связи (далее - видеоприем граждан) осуществляют должностные лица.

108. Организационное обеспечение проведения видеоприема граждан осуществляет Отдел.

109. Техническое обеспечение проведения видеоприема граждан осуществляет Комитет информационных технологий и документальной связи Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (отдел телекоммуникаций и технического обеспечения).

110. Стационарный абонентский пункт проведения видеоприема размещается в зале совещаний Главы Республики Бурятия в корпусе N 1 здания Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия. Абонентские пункты проведения видеоприема граждан в районах республики размещаются в кабинетах глав муниципальных районов.

111. Подготовка, проведение приема граждан в режиме видеоконференц-связи, рассмотрение поступивших обращений осуществляется в соответствии с [разделом IV](#P244) "Порядок организации и проведения личного приема" настоящей Инструкции.

VII. Порядок подготовки информационно-статистического

обзора по поступившим обращениям

(в ред. [Приказа](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA1598B4274E006D494AE10BA2AF82C62EFD16BB861a537F) Администрации Главы РБ и Правительства РБ

от 11.11.2014 N 178§1)

112. Подготовка информационно-статистического обзора проводится Отделом во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия, органами местного самоуправления в Республике Бурятия по итогам полугодия, года.

113. Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия и органы местного самоуправления в Республике Бурятия представляют информацию о работе с обращениями граждан в порядке и сроки, установленные [распоряжением](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA85B834274E006D494AEa130F) Главы Республики Бурятия от 8 сентября 2014 года N 49-рг "Об организации мониторинга работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия и органах местного самоуправления в Республике Бурятия".

114. Отделом информационно-статистический обзор направляется Главе Республики Бурятия - Председателю Правительства Республики Бурятия в порядке и сроки, установленные [распоряжением](consultantplus://offline/ref=1349830757B12AE9C48B2E06D9031C3E4C0F2078412BA85B834274E006D494AEa130F) Главы Республики Бурятия от 8 сентября 2014 года N 49-рг "Об организации мониторинга работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия и органах местного самоуправления в Республике Бурятия".

115. В соответствии с отдельными поручениями Главы Республики Бурятия - Председателя Правительства Республики Бурятия и его заместителей Отделом готовятся тематические обзоры по поступившим обращениям.

VIII. Порядок обжалования действий (бездействия) или решений

должностных лиц

116. Гражданин вправе направить жалобу на действия (бездействие) государственных гражданских служащих, осуществляющих рассмотрение его обращения, в адрес: председателя Контрольного комитета Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, заместителя Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителя Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия.

117. Действия (бездействие) и/или решения должностных лиц Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия могут быть обжалованы Главе Республики Бурятия, Правительству Республики Бурятия.

118. Действия (бездействие), решения Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия, должностных лиц, государственных гражданских служащих могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном действующим законодательством.