

Приложение
к распоряжению председателя
Архангельского областного
Собрания депутатов
от «17» октября 2022 года № 103 р

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан
в Архангельском областном Собрании депутатов

1. Общие положения

1. Настоящая инструкция по работе с обращениями граждан в Архангельском областном Собрании депутатов устанавливает порядок осуществления в Архангельском областном Собрании депутатов (далее также – областное Собрание) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее также – обращения), поступивших в областное Собрание в письменной форме или в форме электронного документа, за исключением случаев, установленных международными договорами, федеральными конституционными законами, федеральными законами.

2. Работа с обращениями осуществляется в областном Собрании в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Архангельской области, областным законом от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», постановлением Архангельского областного Собрания депутатов от 21 июня 2005 года № 182 «О регламенте Архангельского областного Собрания депутатов», распоряжением председателя Архангельского областного Собрания депутатов от 25 декабря 2019 года № 209р «Об утверждении инструкции по делопроизводству в Архангельском областном Собрании депутатов».

3. В настоящей инструкции используются основные понятия в значениях, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

4. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

5. Делопроизводство по обращениям ведется в государственной информационной системе Архангельской области «Система электронного

документооборота «Дело» (далее – система «Дело») в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной в областном Собрании.

6. Информация о порядке рассмотрения обращений, поступающих в областное Собрание, размещается на официальном сайте областного Собрания в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

7. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается.

2. Организация приема, регистрации обращений и направление обращений на рассмотрение

8. Обращения, поступившие на имя председателя областного Собрания, заместителей председателя областного Собрания, председателей комитетов (комиссий) областного Собрания и заместителей председателей комитетов (комиссий) областного Собрания (в комитеты (комиссии) областного Собрания), руководителей депутатских объединений (фракций) областного Собрания и заместителей руководителей депутатских объединений (фракций) областного Собрания (в депутатские объединения (фракции) областного Собрания), депутатов областного Собрания, осуществляющих депутатскую деятельность на профессиональной основе (за исключением переписки, отнесенной к работе депутатов областного Собрания в избирательных округах), руководителя аппарата областного Собрания, руководителей структурных подразделений аппарата областного Собрания, регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в системе «Дело» государственным гражданским служащим Архангельской области, замещающим должность государственной гражданской службы Архангельской области в областном Собрании, ответственным за организацию работы с обращениями (далее – сотрудник, ответственный за обращения).

9. Регистрацию и рассмотрение обращений, адресованных депутатам областного Собрания, осуществляющим депутатскую деятельность без отрыва от основной деятельности, а также обращений, касающихся работы депутатов областного Собрания в избирательных округах, осуществляют указанные депутаты областного Собрания или их помощники (при наличии).

10. Граждане имеют право обращаться в областное Собрание как лично, так и через своих представителей, полномочия которых оформлены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

11. Обращение в областное Собрание может быть направлено:

на почтовый адрес областного Собрания: 163000, Архангельская область, г. Архангельск, пл. В.И. Ленина, д. 1;

на адрес электронный почты областного Собрания: duma@aosd.ru;

посредством личного обращения, в том числе в общественную приемную областного Собрания по адресу: г. Архангельск, пл. В.И. Ленина, д. 1, каб. 111;

посредством использования интерактивной страницы «Интернет-приемная» на официальном сайте областного Собрания в сети

«Интернет»;

иными способами подачи обращения, определенными областным законом от 15 марта 2012 года № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области».

12. Обращения должны соответствовать требованиям, установленным статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.

13. При приеме обращений сотрудник, ответственный за обращения, проверяет правильность направления корреспонденции. Ошибочно поступившие (неверно указан адресат) обращения регистрируются и направляются по принадлежности с сопроводительным письмом за подписью председателя областного Собрания либо за подписью уполномоченного на то лица.

14. В нижнем правом углу первого листа обращения проставляется штамп, где указываются дата регистрации и регистрационный номер. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

По просьбе гражданина сотрудник, ответственный за обращения, при приеме обращения обязан проставить штамп на втором представленном гражданином экземпляре обращения.

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то штамп проставляется на сопроводительном письме.

Если обращение принято в устной форме на личном приеме граждан, то штамп проставляется на карточке личного приема граждан.

В случае отсутствия текста обращения в регистрационную карточку в системе «Дело» (далее – регистрационная карточка) вносится пометка «Письменного обращения к адресату нет», гражданину направляется сообщение об отсутствии текста обращения.

15. Обращения, содержащие пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, настоящей инструкцией.

16. К обращению могут быть приложены документы, материалы либо их копии.

При поступлении обращений, в которых упоминается о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения делается пометка «Получено без приложения». Если документы отсутствуют частично, на первом листе обращения дополнительно делается пометка об отсутствии соответствующих документов.

17. К обращениям, составленным на языках народов Российской Федерации или иностранных языках, должен быть приложен перевод на русский язык, оформленный в произвольной форме.

18. В случае поступления обращения напрямую председателю областного Собрания, заместителям председателя областного Собрания, председателям комитетов (комиссий) областного Собрания и заместителям председателей

комитетов (комиссий) областного Собрания (в комитеты (комиссии) областного Собрания), руководителям депутатских объединений (фракций) областного Собрания и заместителям руководителей депутатских объединений (фракций) областного Собрания (в депутатские объединения (фракции) областного Собрания), депутатам областного Собрания, осуществляющим депутатскую деятельность на профессиональной основе (за исключением переписки, отнесенной к работе депутатов областного Собрания в избирательных округах), руководителю аппарата областного Собрания, руководителям структурных подразделений аппарата областного Собрания оно передается сотруднику, ответственному за обращения, для регистрации в порядке, установленном настоящей инструкцией.

19. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения сотрудником, ответственным за обращения, в системе «Дело».

20. При регистрации обращения в системе «Дело» в регистрационную карточку вносится следующая информация о поступившем обращении:

1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина или его представителя.

Если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, то в регистрационную карточку вносятся фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, в отношении которого обратились данные организация или должностное лицо.

Если обращение подписано двумя и более авторами, в поле «Гражданин» регистрационной карточки указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, который стоит первым в списке подписавших обращение, или гражданина, в адрес которого просят направить ответ. В дополнительные реквизиты вносится пометка «Коллективное».

Если обращение направлено объединением граждан, в том числе юридическими лицами, в поле «Гражданин» указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) представителя объединения граждан (юридического лица), подписавшего обращение.

В случае направления обращения представителем гражданина к обращению должна быть приложена копия доверенности, оформленная в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

2) почтовый адрес (для обращения в форме электронного документа – адрес электронной почты).

В случае несовпадения почтового адреса, указанного в обращении, с почтовым адресом на конверте, в регистрационной карточке проставляется почтовый адрес, указанный в обращении, если гражданином не делается по этому поводу оговорка;

3) кратность обращения в течение календарного года (первичное, повторное).

Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу,

если со времени подачи первого обращения истек установленный Федеральным законом № 59-ФЗ срок рассмотрения обращения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением;

- 4) способ доставки обращения;
- 5) тип обращения (заявление, жалоба, предложение);
- 6) должностное лицо, которому адресовано обращение;
- 7) шифр тематики обращения в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденным распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 года № 104;
- 8) аннотация обращения;
- 9) проект резолюции;
- 10) исполнитель;
- 11) сведения о постановке на контроль.

К регистрационной карточке прикрепляется электронный образ обращения и прилагаемых к нему документов и материалов (кроме книг, брошюр, журналов, иной полиграфической продукции, информации с цифровых носителей).

Указанные документы и материалы, не подлежащие сканированию, цифровые носители, приложенные к обращению, передаются исполнителю с копией регистрационной карточки, о чем в поле «Примечание» регистрационной карточки делается соответствующая пометка.

21. При предварительном рассмотрении поступивших обращений сотрудник, ответственный за обращения, выявляет обращения, не подлежащие рассмотрению по существу согласно статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ. По результатам рассмотрения указанных обращений принимается одно из следующих решений:

- 1) об оставлении обращения без ответа – если в обращении не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);
- 2) о возврате обращения гражданину в течение семи дней со дня регистрации – если обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (на основании части 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);
- 3) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлении сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления правом – если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (на основании части 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);
- 4) о направлении гражданину в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщения об оставлении обращения без ответа – если фамилия гражданина и его почтовый адрес поддаются прочтению, а текст обращения не поддается прочтению (на основании части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ) или текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (на основании части 4.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ);

5) об оставлении обращения без ответа и направлении сообщения гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов – если ответ предполагает разглашение сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (на основании части 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

22. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, указанное обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией (на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

23. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, по данному обращению может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения передавались в областное Собрание одному и тому же должностному лицу (на основании части 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ). О данном решении уведомляется гражданин.

После прекращения переписки с гражданином по вопросам, на которые ему неоднократно давались ответы по существу, на каждое последующее такое обращение гражданину направляется сообщение о прекращенной переписке.

Переписка с гражданином по данным вопросам возобновляется в том случае, если устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, или появились новые доводы и обстоятельства.

24. По обращениям, соответствующим требованиям статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ, принимается одна из следующих резолюций:

1) о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа;

2) о направлении в течение семи дней со дня регистрации обращения на рассмотрение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

25. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется (на основании части 6 статьи 8

Федерального закона № 59-ФЗ).

В случае, если в соответствии с указанным 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 гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3. Организация рассмотрения обращений

26. В день регистрации обращения сотрудник, ответственный за обращения, вносит в регистрационную карточку резолюцию председателя областного Собрания, в которой указываются:

- 1) исполнитель, ответственный за подготовку ответа на обращение;
- 2) срок рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа на обращение, который должен обеспечить в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ своевременное рассмотрение обращения.

Резолюция может содержать лаконично сформулированный текст, предписывающий исполнителю (соисполнителю) конкретное действие, порядок и срок рассмотрения обращения.

27. Рассмотрение обращения гражданина осуществляется с учетом ранее поступивших обращений данного гражданина и направленных ему ответов на указанные обращения.

28. В период рассмотрения обращения сотрудник, ответственный за обращения, обязан предоставлять по запросу гражданина информацию о регистрации обращения, а также о сроках его рассмотрения в день поступления такого запроса в устной (в том числе по телефону) или электронной форме.

4. Направление ответа на обращение

29. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ на обращение должен содержать:

- 1) юридически обоснованные и мотивированные разъяснения по всем вопросам, поставленным в обращении. При необходимости в ответе приводятся ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные правовые акты Архангельской области;
- 2) причины, по которым заявление, жалоба или предложение, изложенные в обращении, не могут быть удовлетворены (в случае невозможности их удовлетворения);
- 3) информацию о принятых мерах по решению поставленных в обращении вопросов;
- 4) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и номер служебного телефона исполнителя, подготовившего ответ на обращение.

30. Регистрацию ответов на обращения, поступившие на имя председателя областного Собрания, заместителей председателя областного Собрания, председателей комитетов (комиссий) областного Собрания и заместителей председателей комитетов (комиссий) областного Собрания (в комитеты (комиссии) областного Собрания), руководителей депутатских объединений (фракций) областного Собрания и заместителей руководителей депутатских объединений (фракций) областного Собрания (в депутатские объединения (фракции) областного Собрания), депутатов областного Собрания, осуществляющих депутатскую деятельность на профессиональной основе (за исключением переписки, отнесенной к работе депутатов областного Собрания в избирательных округах), руководителя аппарата областного Собрания, руководителей структурных подразделений аппарата областного Собрания, осуществляет сотрудник, ответственный за обращения, в системе «Дело».

31. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, представителя коллектива граждан, или гражданину, указанному в обращении первым. В тексте такого ответа на обращение указывается, что ответ направляется на коллективное обращение, и предлагается указанному лицу или гражданину довести содержание ответа на обращение до всех граждан, подписавших обращение.

В случае, если просьба о направлении ответа на обращение выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа на обращение направляется каждому из них по указанным адресам электронной почты или по почтовым адресам.

Ответ на обращение объединения граждан, в том числе юридических лиц, направляется руководителю объединения граждан (юридического лица), указанному в обращении.

32. Если гражданин приложил к обращению или передал при рассмотрении обращения подлинники документов либо копии документов, которые имеют для него ценность и (или) необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и требует возвращения ему указанных документов (копий документов), то они должны быть возвращены гражданину. В этом случае сотрудник, ответственный за обращения, вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

33. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа. При поступлении обращения в письменной форме ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, при условии, что гражданином не определен иной способ получения ответа на обращение.

5. Контроль за рассмотрением обращений

34. При постановке обращения на контроль на регистрационной карточке

проставляется штамп «Контроль».

35. Сотрудник, ответственный за обращения, ежедневно осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений с использованием системы «Дело», применяя в том числе следующие меры упреждающего контроля:

- 1) информирование исполнителей о приближении контрольных сроков;
- 2) получение от исполнителей устной информации о ходе исполнения обращений;
- 3) оперативное выяснение хода исполнения обращения.

36. Датой снятия обращения с контроля является дата почтового отправления или направления по адресу электронной почты ответа на обращение.

6. Хранение обращений и материалов, относящихся к их рассмотрению

37. Хранение обращений, информации о результатах их рассмотрения, иных материалов, относящихся к их рассмотрению, передача их в архив либо уничтожение осуществляются в соответствии с порядком, установленным инструкцией по делопроизводству в Архангельском областном Собрании депутатов.

38. Регистрационные карточки с электронными образами обращений, информации о результатах их рассмотрения, иных материалов, относящихся к их рассмотрению, хранятся в электронной форме в системе «Дело».

7. Организация и порядок проведения личного приема граждан

39. Личный прием граждан осуществляется председателем областного Собрания, председателями комитетов областного Собрания, депутатами областного Собрания по согласованному графику в общественной приемной областного Собрания по адресу: г. Архангельск, пл. В.И. Ленина, д. 1, каб. 111.

40. График личного приема граждан формируется сотрудником, ответственным за обращения, ежемесячно не позднее 28 числа предшествующего месяца.

41. Сотрудник, ответственный за обращения, ведет прием граждан в течение рабочего времени в общественной приемной областного Собрания.

Во время приема граждан, а также при обращении граждан по телефону им могут даваться устные консультации и разъяснения о подведомственности рассмотрения интересующих их вопросов, порядке обращения к должностным лицам областного Собрания, компетенции областного Собрания, порядке получения информации об итогах рассмотрения обращений.

42. Информация о гражданах, обратившихся в общественную приемную областного Собрания, заносится в журнал регистрации устных обращений граждан по форме согласно приложению № 1 к настоящей инструкции.

43. Личный прием граждан ведется в порядке очередности. Отдельные

категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Архангельской области, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

44. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (на основании части 2 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ).

45. На каждое обращение оформляется карточка личного приема граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящей инструкции. В карточку личного приема граждан заносится краткое содержание обращения, а также поручение лица, осуществляющего личный прием граждан. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде.

46. Карточка личного приема граждан регистрируется и рассматривается в порядке, установленном разделом 2 настоящей инструкции.

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 лицом, осуществляющим личный прием граждан, о чем делается пометка в карточке личного приема граждан.

47. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

48. Информация об установленных днях и часах личных приемов граждан доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте областного Собрания в сети «Интернет».

49. Сотрудник, ответственный за обращения:

1) ведет запись на личный прием граждан;
2) осуществляет взаимодействие с государственными гражданскими служащими Архангельской области, замещающими должности государственной гражданской службы Архангельской области в областном Собрании (информирует о желающих записаться на личный прием, направляет список записавшихся на личный прием граждан);

3) формирует график личного приема граждан в общественной приемной областного Собрания, размещает его на официальном сайте областного Собрания в сети «Интернет».

8. Мониторинг рассмотрения обращений

50. Сотрудник, ответственный за обращения, на основании данных системы «Дело» ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, готовит обзор поступивших обращений и размещает его на официальном сайте областного Собрания в сети «Интернет».

Приложение № 1
к инструкции по работе
с обращениями граждан
в Архангельском областном
Собрании депутатов

Журнал регистрации устных обращений граждан

№ пп	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина	Адрес места жительства (места пребывания), телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах личного приема (принятое решение)	Регистрационный номер и дата регистрации обращения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 2
к инструкции по работе
с обращениями граждан
в Архангельском областном
Собрании депутатов

_____ (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность лица, проводившего прием)	_____ (регистрационный номер)
« ____ » _____ 20 ____ года (дата приема)	

Карточка личного приема граждан

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии))

(адрес места жительства (места пребывания), телефон)

(предъявлен документ, удостоверяющий личность)

Краткое содержание обращения:

Подпись гражданина, подтверждающая согласие с кратким содержанием обращения _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Подпись гражданина, подтверждающая согласие на получения ответа в устной форме _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Поручение:

Срок исполнения « ____ » _____ 20 ____ года