

Приложение  
к приказу  
управления по охране  
объектов культурного  
наследия Правительства  
Саратовской области  
от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Регламент рассмотрения обращений граждан  
в управлении по охране  
объектов культурного наследия  
Правительства Саратовской области**

**I. Общие положения**

1. Регламент рассмотрения обращений граждан в управлении по охране объектов культурного наследия Правительства Саратовской области (далее - регламент) разработан в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений, определяет сроки их рассмотрения и правила ведения делопроизводства по обращениям в управлении по охране объектов культурного наследия Правительства Саратовской области (далее - Управление). Регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Рассмотрение обращений граждан в Управлении осуществляется 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);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом (Основным законом) Саратовской области;

Законом Саратовской области от 29 июля 2010 года № 142-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления»;

Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора области от 1 июня 2006 года № 88;

Административным регламентом рассмотрения обращений граждан в Правительстве Саратовской области, утвержденным распоряжением Губернатора области от 28 декабря 2007 года № 1115-р;

**Постановлением Губернатора Саратовской области от 16 января 2015 г. № 6 «Об утверждении Положения о контроле исполнения документов по обращениям граждан в органах исполнительной власти Саратовской области».**

3. Работа с обращениями граждан включает регистрацию, учет, рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших по почте, электронной почте, телеграфу, факсу, в ходе личного приема, на «прямые линии» Управления и по информационным системам общего пользования.

4. Результатом рассмотрения письменного и устного обращения является:

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

письменное или устное (в соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона) разъяснение гражданам о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;

письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления.

## **II. Срок рассмотрения обращений граждан**

5. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении.

Документ с визой Губернатора области «незамедлительно», «немедленно», «срочно», «весьма срочно» исполняется в течение 3 рабочих дней, если не указана конкретная дата, «оперативно» - в течение 7 дней, «в кратчайший срок», «в возможно короткий срок» - в течение 10 рабочих дней.

Поручения, данные по итогам личных приемов граждан в режиме видео-конференц-связи с сотрудниками Администрации Президента Российской Федерации исполняются в сроки, установленные должностным лицом, который проводил прием.

Документ с визой начальника Управления «срочно» исполняется в течение 3 рабочих дней, если не указана конкретная дата.

Продление сроков рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с пунктами 49-50 настоящего регламента.

6. В соответствии с частью 1.1. статьи 12 Федерального закона письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

### **III. Прием, обработка и регистрация письменных обращений граждан**

7. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Управление, а также поступление обращения гражданина с сопроводительным письмом из Правительства Саратовской области, других органов власти, организаций, учреждений, их должностных лиц для рассмотрения.

8. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или телеграфу, по факсу, электронной почте Управления, на официальный сайт Управления.

9. Работник, осуществляющий функции делопроизводства Управления (далее - Специалист):

проверяет правильность указанного на письме адреса, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные письма и документы подклеиваются), к тексту письменного обращения прикладывает конверт;

прикладывает к письму поступившие документы;

регистрирует письменные обращения в информационной системе электронного делопроизводства (далее – Информационная система);

в правом нижнем углу первого листа письменного обращения, бланка вышестоящей организации или телеграммы (кроме поздравительных и личных) ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

Специалист составляет акт:

на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), с ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.);

если при вскрытии в письме не обнаружено письменного вложения или обнаружена недостача документов, указанных авторами в описях;

если дата, указанная в письменном обращении, более чем на 3 дня меньше даты получения обращения.

Акт хранится у Специалиста, копия акта приобщается к поступившему обращению при направлении его исполнителю.

10. Специалист, обнаружив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности, заклеенные липкой лентой, содержащее странный запах, вложения, не характерные для почтовых отправок (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этом своему руководителю или начальнику управления.

11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем Специалистом сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится Специалистом. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с датой поступления.

13. Обращения, поступившие по электронной почте Управления, на официальный сайт Управления, регистрируются Специалистами в порядке, установленном для письменных обращений.

14. Специалист вводит необходимую информацию об авторе и содержании обращения непосредственно в Информационную систему. При этом:

вносится фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя в именительном падеже; заполняется адрес заявителя с соблюдением сокращений, общепринятых при оформлении почтовой корреспонденции. Например: "г." - город, "пос." - поселок, "с." - село, "ст-я" - станция, "ст." - станица, "ул." - улица, "пер." - переулок, "просп." - проспект, "туп." - тупик и т.д. Если адрес отсутствует и в обращении и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки;

если автор (Петров И.П.) пересылает свое письмо через второе лицо (Иванова П.И.), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Заявитель" отмечаются две фамилии: Петров И.П., Иванов П.И. Если письмо подписано двумя и более авторами, то в регистрационную карточку вносятся первые одна-две фамилии, в том числе и автора, в адрес которого заявители просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, жителей, а также резолюции митингов, сходов граждан и собраний, подписанные их организаторами. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. При этом в графе «Заявитель» указывается: Сидоровы. Если имеются инициалы членов семьи, то отмечается: Сидоров И.И., Сидорова М.М. Коллективные обращения в регистрационной карточке отмечаются индексом «коллективное»;

определяются и отмечаются социальное положение и льготный статус автора обращения;

по письменным обращениям, в которых не указана или написана неразборчиво фамилия автора или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в регистрационной карточке делается отметка «Анонимное», в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю. Содержание данных письменных обращений регистрируется так же, как и других обращений. 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;

определяется и отмечается вид обращения: жалоба, заявление, предложение;

если обращение поступило от должностных лиц, из вышестоящих или других органов власти, организаций, учреждений, то указывается наименование данного органа, проставляется его исходящий номер и дата;

если поступило несколько письменных обращений от одного и того же автора через различные ведомства и организации, то на каждое обращение заводится отдельная регистрационная карточка;

письменное обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение. При работе с повторными обращениями поднимаются имеющиеся в архиве Управления документы по обращениям данного заявителя. Письменные обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, считаются первичными и могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому автору соответствующими компетентными органами многократно давались ответы;

если в письменном обращении ставится ряд вопросов, требующих рассмотрения разными исполнителями, то по каждому из них проставляется соответствующая тематика, запись в регистрационной карточке должна обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

делаются отметки, свидетельствующие о направлении письменного обращения на рассмотрение с контролем или без него.

15. Руководителем определяется ответственный исполнитель рассмотрения обращения. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким соисполнителям, то документ направляется на исполнение в копиях, а работу по его рассмотрению осуществляет и координирует исполнитель, указанный в резолюции первым.

16. Максимальный срок обработки и регистрации письменных обращений - 3 календарных дня с момента поступления в Управление.

17. Результатом выполнения действий по приему, обработке и регистрации обращений является передача обращений на рассмотрение.

18. Специалист обеспечивает хранение копий обращений граждан и материалов по результатам их рассмотрения (с копиями ответов гражданам), снятых с контроля.

Комплектование архива письменных обращений и обращений, поступивших с личного приема руководителя Управления, ведется по районам области в алфавитном порядке, а также в разделе «иногородние»: поступившие из других регионов страны и обращения иностранных граждан.

Документы поступают в архив после ввода в Информационную систему. Приложенные к письменным обращениям денежные знаки и ценные бумаги на хранение в архив не принимаются. В архиве хранятся только акты на них.

Если ответ на обращение дается в форме электронного документа, то в архиве должны содержаться подтверждения об отправке ответа по адресу электронной почты заявителя.

Сроки хранения документов по рассмотрению обращений граждан определяются номенклатурой дел Управления.

Отсканированные копии обращений граждан и материалов по результатам их исполнения (с копиями ответов гражданам) также хранятся в электронной базе данных Информационной системы.

#### **IV. Прием и организация работы с устными обращениями граждан, поступившими по телефону**

19. Прием устных обращений осуществляется по телефону Управления: (8452) 20-90-55;.

При приеме обращений граждан по телефонам «прямых линий» сотрудник, на которого возложена ответственность руководителем структурного подразделения:

регистрирует обращение в журнале;

принимает оперативные меры по решению вопроса, поднятого заявителем, или выяснению обстоятельств, вызвавших проблему;

при невозможности дать ответ в форме разъяснения непосредственно при поступлении звонка заполняет учетную карточку (приложение), которая визируется у руководителя структурного подразделения;

передает учетную карточку Специалисту для внесения в электронную базу данных, постановки на контроль и передачи на рассмотрение исполнителю.

20. Максимальный срок приема и регистрации устных обращений, поступивших по телефонам «прямых линий» - 1 календарный день с момента поступления звонка.

21. Результатом выполнения действий по приему и регистрации устных обращений, поступивших по телефонам «прямых линий», является устное разъяснение гражданам о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов либо передача обращений на рассмотрение исполнителям. По итогам рассмотрения сотрудник, на которого возложена ответственность руководителем структурного подразделения, вносит в журнал результат рассмотрения обращения.

#### **V. Личный прием граждан**

22. Прием граждан в Управлении проводит начальник управления, специалисты управления.

23. График приема по личным вопросам в Управлении утверждается приказом Управления.

24. В ходе рабочих поездок в муниципальные районы (городские округа) области начальника управления, специалистов управления, может быть организован выездной прием граждан.

25. Запись на прием по личным вопросам осуществляется специалистом приемной правления в журналы приема по личным вопросам.

26. Посетитель может оставить на имя начальника управления заявление с просьбой о личном приеме и кратким изложением вопроса или письменное обращение с просьбой разрешить создавшуюся проблему.

Письменные обращения, принятые от граждан, передаются Специалисту для регистрации и направления на рассмотрение.

27. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по тому же вопросу.

28. К приему начальника управления, специалистов управления, специалист приемной готовит карточки личного приема (прилагается) либо поступившие от заявителей обращения. В случае повторного обращения специалист приемной осуществляют подборку всех имеющихся в Управлении материалов обращений данного заявителя по поднимаемому вопросу.

При проведении приема по личным вопросам граждане предъявляют специалисту приемной удостоверения личности.

29. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

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

В остальных случаях руководитель, ведущий прием, принимает решение о направлении обращения исполнителю и постановке на контроль исполнения данного обращения.

При постановке обращения на контроль специалист приемной передает Специалисту учетную карточку либо письменное заявление гражданина для внесения в электронную базу данных.

По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, или разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

30. Результатом личного приема граждан является ответ заявителю о решении поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение по их существу, а также принятие руководителем решения о направлении обращения для рассмотрения в иной государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, с уведомлением об этом заявителя.

31. Максимальный срок исполнения процедуры консультации граждан, записи на прием к руководителю - 1 рабочий день.

## **VI. Направление обращений на рассмотрение, уведомление заявителя**

32. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается начальником управления с учетом следующих особенностей:

обращения граждан, требующие проверки изложенных фактов, направляются на рассмотрение в структурные подразделения Управления,

в случае, если вопрос, поставленный в обращении, касается фактов коррупции, копия обращения направляется в Управление экономической безопасности и противодействия коррупции полиции Главного управления Министерства внутренних дел России по Саратовской области;

в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Управления, то обращение в установленные Федеральным законом сроки направляется в государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращения граждан не направляются на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются;

в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, оно считается анонимным, ответ на обращение не дается. На регистрационной карточке обращения делается пометка «В дело». Анонимное обращение по решению начальника управления может быть направлено на рассмотрение в структурное подразделение Управления. Если в анонимном 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.

33. Максимальный срок административной процедуры по направлению обращения на рассмотрение - 7 календарных дней со дня регистрации.

34. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений в структурные подразделения Управления на исполнение.

## **VII. Рассмотрение обращений Управлении**

35. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

несет ответственность за качество, объективность и своевременность рассмотрения обращения, при необходимости выезжает на место, рассматривает обращение комиссионно, с участием гражданина, запрашивает в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получает объяснения юридических и физических лиц по вопросам, относящимся к рассмотрению обращения;

рассматривает письменные и устные обращения, поступившие в ходе встреч Губернатора области с жителями области в соответствии с резолюцией Губернатора области. Если поручение Губернатора области предусматривает доклад о результатах рассмотрения обращения, то одновременно с направлением ответа гражданину в адрес Губернатора области направляется письмо о проделанной работе с приложением копии ответа гражданину, которое представляется в управление по работе с обращениями граждан Правительства области для последующей передачи Губернатору области. В письме Губернатору области в обязательном порядке укрывается информация о направлении ответа гражданину, например, «Ответ заявителю направлен»;



по каждому поручению Губернатора области по итогам личных приемов и приемов в режиме видео-конференц-связи разрабатывает план-график исполнения поручения с указанием сроков исполнения и ответственных лиц. План-график исполнения поручения утверждается руководителем органа исполнительной власти области. Копия плана-графика исполнения поручения направляется в управление по работе с обращениями граждан Правительства области для приобщения к материалам рассмотрения обращения;

получает подтверждение гражданина о принятых мерах по его обращению по телефону или в личной беседе, в качестве подтверждения также могут быть использованы фото- и видеоматериалы. Материалы, подтверждающие принятие мер, приобщаются к тексту ответа;

осуществляет запрос мнения граждан о результатах рассмотрения обращений с целью проведения мониторинга степени удовлетворенности граждан. Запрос мнения граждан о результатах рассмотрения обращений осуществляется только в том случае, если вопрос гражданина решен положительно. Запрос мнения может быть сделан следующим образом: исходящий телефонный звонок гражданину, личная встреча и беседа, отправка запроса на электронный или почтовый адрес гражданина, фото- и видеоматериалы, акты обследования. Информация об осуществлении запроса мнения гражданина, должна быть отражена в ответе на обращение;

в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

в случае неоднократного повторного обращения (пункт 14 подпункт 10 настоящего регламента) проводит встречу с заявителем, либо телефонный разговор с заявителем;

в случаях, предусмотренных пунктом 49 настоящего регламента, готовит на заявителя уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с обоснованием продления срока;

при уходе в отпуск должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обязано передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому сотруднику по поручению руководителя структурного подразделения.

36. В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, готовит запрос в государственный орган или должностному лицу по предоставлению в течение 15 календарных дней документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

37. В случае, если исполнителю поступило обращение, содержащее вопросы, которые не входят в компетенцию Управления, обращение в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, написавшего обращение, и вышестоящего государственного органа или должностного лица, давшего поручение о его рассмотрении, о переадресации обращения.

38. В случае, если исполнителю поступило письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, обращение в соответствии с частью 3.1. статьи 8 Федерального закона в течение пяти дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции.

39. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

40. В случае, если исполнителю поступило письменное обращение, содержащее информацию о фактах коррупции, копия обращения направляется в Управление экономической безопасности и противодействия коррупции полиции Главного управления Министерства внутренних дел России по Саратовской области.

41. По анонимному обращению, направленному по решению начальника управления на рассмотрение в структурное подразделение Управления, исполнителем готовится служебная записка начальнику управления, содержащая результаты рассмотрения обращения. Если в анонимном 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.

42. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

43. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем

вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

44. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнителем готовится служебная записка начальнику управления о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление. При принятии такого решения исполнитель готовит соответствующее письмо в адрес заявителя.

45. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в том числе Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

46. В случае если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, обращение может не рассматриваться по существу.

47. Результатом рассмотрения обращения является ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, либо направление обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для его рассмотрения и принятия мер в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением об этом заявителей.

48. Максимальный срок процедуры по рассмотрению обращений граждан - 30 календарных дней со дня регистрации обращения, кроме случаев, предусмотренных пунктом 49 настоящего регламента.

### **VIII. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

49. В исключительных случаях в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением о продлении срока гражданина, направившего обращение.

50. Решение о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 49 настоящего регламента принимает начальник управления.

### **IX. Осуществление контроля за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан**

51. На контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа граждан.

52. Постановка обращения на контроль должна преследовать цели: устранение недостатков в работе государственных органов; выявление принимавшихся ранее мер, либо получение информации по вопросу, с которым автор обращался неоднократно.

В каждом конкретном случае решение о контроле принимается исходя из содержания обращения.

53. Проекты ответов на контрольные обращения перед направлением их на подпись начальнику управления визируются руководителями структурных подразделений Управления. Особое внимание обращается на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов. Обращение возвращается исполнителю для повторного рассмотрения, если из подготовленного проекта ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

54. Подписанные ответы на контрольные обращения анализируются Специалистом, в регистрационной карточке и в Информационной системе проставляются соответствующие отметки, характеризующие положительное решение, разъяснение или отказ, дату рассмотрения обращения. Все материалы по итогам рассмотрения обращения подшиваются и сдаются в архив.

55. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение ставится на дополнительный контроль.

56. В Управлении действует система предупредительного контроля своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан.

57. Максимальный срок выполнения процедуры по осуществлению контроля - 30 календарных дней со дня регистрации обращения, кроме случаев, предусмотренных пунктом 49 настоящего регламента.

58. Результатом осуществления процедуры является обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан и поручений вышестоящих органов по обращениям граждан, ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

## **Х. Оформление ответов на обращения граждан**

59. Требования к содержанию и оформлению ответов:

ответ (проект ответа) заявителю, ответ Губернатору Саратовской области или должностному лицу, поручившему исполнителю рассмотреть обращение, составляется согласно резолюции и должен содержать конкретную, логично изложенную информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам;

если факты, изложенные в обращении, подтверждаются, то в ответе следует указывать, какие меры приняты;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу гражданина, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты;

ответ по рассмотрению обращения в вышестоящие органы, на поручения Губернатора области подписывается начальником управления (лицом, исполняющим);

если сроки исполнения не укладываются в предусмотренные законодательством, то должны быть указаны причины решения о продлении срока рассмотрения и окончательная дата исполнения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается ориентировочный срок окончательного разрешения вопроса;

ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора Саратовской области от 1 июня 2006 г. № 88.

60. К ответу прилагаются подлинники обращения и документов, приложенные заявителем к письменному обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле.

61. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора области от 1 июня 2006 года № 88.

62. Максимальный срок процедуры оценки результатов рассмотрения обращений - 3 рабочих дня.

## **XI. Предоставление справочной информации о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан**

63. С момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с ходом рассмотрения своего обращения, документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

64. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистами, осуществляющими функции делопроизводства Управления и ответственным исполнителем, при обращении лично заявителя или посредством телефона.

65. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 часов (пятница – до 17.00), кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 часов.

## **XII. Анализ и обобщение вопросов, поставленных в обращениях**

## **граждан**

66. Специалистом готовятся отчеты, аналитические, обзорные и информационные материалы с целью выявления причин, вызывающих массовые обращения граждан по наиболее значимым проблемам.

67. Периодичность подготовки информационно-аналитических материалов: еженедельно, ежемесячно, ежеквартально, по итогам года, по требованию.

68. Аналитическая информация об итогах рассмотрения обращений граждан за квартал, полугодие, 9 месяцев, год размещается на официальном сайте Управления.

69. Результатом осуществления процедуры анализа и обобщения вопросов, поставленных в обращениях граждан, является подготовка предложений об устранении причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, появление жалоб на отсутствие решения общественно значимых проблем населения, нарушения, допускаемые в работе с обращениями граждан в Управлении.

### **ХIII. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

70. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет руководитель структурного подразделения, в которое направлен документ на исполнение, и должностное лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

71. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений исполнителями осуществляется начальником управления, руководителями структурных подразделений Управления.

72. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, мониторинга соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего регламента, а также федеральных и областных нормативных правовых актов.

73. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет Специалист. Используется система предупредительного контроля за одну неделю до истечения срока рассмотрения обращения. В случае непредставления ответов в срок, установленный законодательством или поручением Губернатора области, Специалист информирует об этом начальника управления правовой и кадровой работы для решения применения дисциплинарных взысканий в отношении должностных лиц, допустивших нарушения.

74. Работники Управления, рассматривающие обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, своевременное и качественное решение поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение.

75. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных регламентах.

76. При утрате исполнителем письменных обращений проводится служебное расследование, составляется акт.

**Учетная карточка  
по вопросам, поступившим на «прямые линии» управления по охране объектов  
культурного наследия Правительства Саратовской области**

**Ф.И.О. заявителя** \_\_\_\_\_

**Вопрос:** \_\_\_\_\_

**Резолюция** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

**Срок исполнения:** \_\_\_\_\_

**Результат рассмотрения** \_\_\_\_\_

---

---

**Учетная карточка  
приема граждан по личным вопросам**

**Должность, Ф.И.О. лица, осуществляющего прием Дата приема**

**Ф.И.О. заявителя** \_\_\_\_\_

**Вопрос:** \_\_\_\_\_

**Резолюция** \_\_\_\_\_

---

---

---



---

---

---

---

Срок исполнения: \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения \_\_\_\_\_

---

---