



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
ГУБЕРНАТОР БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

Белгород

« 23 » мая 20 24 г.

№ 71-р

Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных, государственных органах Белгородской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в исполнительных, государственных органах Белгородской области:

1. Утвердить Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных, государственных органах Белгородской области (далее – Методические рекомендации, прилагаются).

2. Руководителям исполнительных, государственных органов Белгородской области, подведомственных учреждений и организаций применять Методические рекомендации в работе с обращениями граждан и организаций.

3. Рекомендовать главам администраций муниципальных районов и городских округов Белгородской области при работе с обращениями граждан и организаций руководствоваться утвержденными Методическими рекомендациями в части, касающейся органов местного самоуправления.

4. Признать утратившим силу распоряжение Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области».

5. Контроль за исполнением распоряжения возложить на Администрацию Губернатора Белгородской области (Долманова Е.В.).

Губернатор
Белгородской области



В.В. Гладков

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ
распоряжением Губернатора
Белгородской области
от «23» мая 2024 г.
№ 7I-р

Методические рекомендации
по работе с обращениями граждан и организаций
в исполнительных, государственных органах
Белгородской области

I. Общие положения

1.1. Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций в исполнительных, государственных органах Белгородской области (далее – Методические рекомендации) направлены на обеспечение эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, защиту их законных прав и интересов, определяют порядок получения, прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений граждан и организаций, подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки, взаимодействия исполнительных, государственных органов Белгородской области (далее – органы власти) с иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, гражданами при рассмотрении обращений граждан и организаций (далее – Обращения).

1.2. Методические рекомендации разработаны в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Белгородской области, распоряжениями Губернатора Белгородской области от 26 марта 2012 года № 192-р «О мерах по организации электронного документооборота органов власти Белгородской области», от 16 декабря 2019 года № 981-р «Об утверждении Правил подготовки и оформления служебных документов в органах исполнительной власти, государственных

органах Белгородской области» (далее – распоряжение Губернатора № 981-р), от 29 ноября 2021 года № 572-р «Об утверждении схемы регионального государственного управления Белгородской области».

1.3. Документационное обеспечение рассмотрения Обращений, направленных Губернатору Белгородской области, в Правительство Белгородской области, заместителю Губернатора Белгородской области – руководителю Администрации Белгородской области (прием, регистрация, направление на рассмотрение по компетенции вопросов, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за применением настоящих Методических рекомендаций осуществляется управлением по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Белгородской области (далее – Управление).

1.4. Документооборот Обращений в органах власти является смешанным: Обращения передаются и обрабатываются как на бумажных, так и на электронных носителях – в системе электронного документооборота Белгородской области – региональной информационно-аналитической системе «Подсистема управления внутренними процессами» системы государственного управления «Электронное правительство» (далее – СЭД «Электронное правительство»).

1.5. Общие правила делопроизводства, в том числе порядок подготовки и оформления запросов, ответов на Обращения, их согласование, иные вопросы ведения делопроизводства по Обращениям, не предусмотренные Методическими рекомендациями, регулируются Правилами подготовки и оформления служебных документов в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденными распоряжением Губернатора № 981-р.

1.6. Требования к электронным образам Обращений, уведомлений, ответов заявителям, информации о продлении сроков рассмотрения Обращений и о списании Обращения в дело:

- формат сканированного файла должен соответствовать национальным или международным стандартам;
- имя файла должно содержать слова «Обращение», «ответ», «уведомление», «информация» соответственно, а также фамилию заявителя или регистрационный номер Обращения;
- тип файла уведомления, ответа, информации – «pdf»;
- тип блока при распознавании – картинка;
- обязательно должно проверяться качество сканирования: светлый фон отсканированных страниц, отсутствие перекосов и искривлений, четкость шрифтов, подписи руководителя, регистрационного номера и т.д.

1.7. В Методических рекомендациях применяются те же термины, которые используются для целей Федерального закона № 59-ФЗ.

II. Направление и регистрация Обращений

2.1. Обращения в письменной форме, адресованные Губернатору

Белгородской области, членам Правительства Белгородской области, направляются по почте по адресу: 308005, г. Белгород, Соборная площадь, д. 4.

2.2. Обращения в форме электронного документа, адресованные Губернатору Белгородской области и членам Правительства Белгородской области, направляются через интернет-приемную на портале взаимодействия государственных органов власти Белгородской области с гражданами и бизнесом vopros.belregion.ru (далее – интернет-приемная). Также ссылка на интернет-приемную размещена в разделе «Приемная» на официальном сайте Губернатора и Правительства Белгородской области (belregion.ru).

2.3. Обращения в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с разделом IX Методических рекомендаций.

2.4. Обращения регистрируются Управлением в течение 3 (трех) календарных дней с момента поступления Обращения в Администрацию Губернатора Белгородской области.

2.5. В случае необходимости уточнения информации, изложенной в Обращении, Управление может связаться с заявителем по телефону с последующим внесением дополнительных сведений в СЭД «Электронное правительство».

2.6. Обращения подлежат обязательной регистрации в СЭД «Электронное правительство».

2.7. На лицевой стороне первого листа Обращения в правом верхнем углу проставляется отметка в виде штампа о поступлении Обращения с указанием даты и регистрационного номера. Регистрационный номер Обращения состоит из соединенных дефисом первой буквы фамилии автора и порядкового номера в пределах календарного года.

При регистрации коллективных и анонимных Обращений в состав номера включаются буквы КЛ и БП соответственно.

2.8. Обращения, поступившие на бумажном носителе, сканируются в формате «pdf» Управлением и прикрепляются в СЭД «Электронное правительство». Обращения граждан, полученные на бумажном носителе и имеющие приложения в виде брошюр, журналов, анкетных данных, судебных материалов и т.п., сканируются в неполном объеме, прилагаемые материалы передаются на бумажном носителе.

2.9. В Обращениях, поступивших в форме электронного документа, суть предложения, заявления или жалобы определяется по тексту Обращения, а не по документам и материалам (файлу вложения). В случае, если текст Обращения в форме электронного документа не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, указанный текст не будет являться Обращением и подлежать рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, о чем заявителю направляется уведомление.

2.10. В случае, если в сопроводительном письме к Обращению содержится просьба о предоставлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения Обращения, отметка о контроле за исполнением соответствующего Обращения вносится в СЭД «Электронное правительство».

2.11. Обращение, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

2.12. В случае, если в письменном Обращении не указаны фамилия гражданина, направившего Обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на Обращение не дается. Управлением указанное Обращение регистрируется и принимается решение о передаче на рассмотрение Обращения в зависимости от его содержания. Если в таком Обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

2.13. Органы власти вправе оставить Обращения без рассмотрения по существу вопросов в случаях, если:

2.13.1. В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему Обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.13.2. Текст Обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему Обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.14. Если Обращение написано на иностранном языке или рельефным шрифтом слепых, решение о направлении Обращения и выборе организации для перевода принимается заместителем Губернатора Белгородской области – руководителем Администрации Губернатора Белгородской области.

2.15. Обращения, присланные не по принадлежности из других субъектов власти, возвращаются Управлением в направивший орган.

III. Сроки рассмотрения Обращения

3.1. Срок рассмотрения Обращения составляет 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации Обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.3 настоящего раздела.

3.2. Срок рассмотрения Обращения исчисляется:

а) со дня регистрации Обращения в Управлении:

- если Обращение поставлено на контроль;

- если ответственным руководителем в СЭД «Электронное правительство» указан орган власти (его должностное лицо).

Вторые и последующие исполнители, указанные в резолюциях по вышеназванным Обращениям, исчисляют сроки рассмотрения также со дня регистрации Обращения в Управлении;

б) со дня регистрации в администрации муниципального района или городского округа, если первым исполнителем указана соответствующая администрация (её должностное лицо). В этом случае Обращение должно быть зарегистрировано в администрации муниципального района или городского округа в течение 3 (трёх) календарных дней со дня поступления

в администрацию муниципального района или городского округа. Днем поступления Обращения в администрацию муниципального района или городского округа считается день добавления главы администрации муниципального района или городского округа в СЭД «Электронное правительство».

3.3. Письменное Обращение, поступившее Губернатору Белгородской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 (двадцати) календарных дней со дня его регистрации в Управлении.

3.4. Письменное Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов власти, направляется в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации в Управлении в орган власти, организацию, учреждение (или соответствующему должностному лицу), в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего Обращение, о переадресации Обращения.

3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения Обращения, в иной орган власти, организацию, учреждение или должностному лицу срок рассмотрения Обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его Обращения. Обязанность доказать обоснованность продления срока рассмотрения Обращения возлагается на орган, рассматривающий Обращение и принявший решение о продлении срока его рассмотрения.

3.6. В случае, если в орган власти поступил запрос из другого органа власти о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения Обращения, они предоставляются в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) календарных дней со дня регистрации запроса в органе власти, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления. Продление срока представления информации по запросу не предусмотрено.

3.7. В течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации Обращения заявителю направляется:

а) разъяснение порядка обжалования судебного решения, при этом Обращение на бумажном носителе, в котором обжалуется судебное решение, также возвращается заявителю;

б) сообщение о том, что текст Обращения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган власти или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению).

3.8. В течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации

Обращения заявителю направляется:

а) сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом на Обращение в случае, если в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, при условии, что в указанном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное Обращение и ранее направленные Обращения направлялись в один и тот же субъект власти и одному и тому же должностному лицу;

в) уведомление о том, что заявителя ранее уведомили о прекращении переписки по вопросу, поставленному во вновь поступившем Обращении;

г) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленных в Обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9. Ответ (уведомление) должен быть направлен заявителю не позднее последнего календарного дня срока рассмотрения Обращения.

Если окончание срока рассмотрения Обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то ответ (уведомление) заявителю должен быть направлен не позднее рабочего дня, предшествующего выходному или нерабочему праздничному дню.

Типовые тексты служебных писем, составляемых в рамках рассмотрения поступивших Обращений, приведены в приложении № 1 к Методическим рекомендациям.

IV. Передача Обращений на рассмотрение

4.1. После регистрации поступившие Обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии) передаются посредством СЭД «Электронное правительство» для рассмотрения по компетенции вопросов:

- Губернатору Белгородской области;
- первому заместителю, заместителям Губернатора Белгородской области, министрам, начальникам управлений Белгородской области;
- главам администраций муниципальных районов и городских округов Белгородской области.

4.2. В случае направления Обращения на рассмотрение по компетенции вопроса в органы власти и должностным лицам, не указанным в пункте 4.1 настоящего раздела, а также в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, осуществляющие публично значимые функции, Обращение направляется в форме и способом согласно общим правилам делопроизводства, установленным в исполнительных, государственных органах Белгородской области.

4.3. Все действия, связанные с рассмотрением Обращения, фиксируются

в СЭД «Электронное правительство».

V. Рассмотрение и перевод Обращений на исполнение

5.1. Рассмотрение Обращения руководителем органа власти, его структурного подразделения (далее – руководитель) или должностным лицом органа власти осуществляется в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней.

5.2. В ходе рассмотрения руководитель принимает решение по существу поставленных в Обращении вопросов, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению) в СЭД «Электронное правительство».

Резолюция должна содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение по рассмотрению Обращения, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В резолюции могут указываться органы местного самоуправления, территориальные органы федеральных органов власти, организации и учреждения, взаимодействие с которыми необходимо для рассмотрения Обращения.

Для исполнения специальных указаний в тексте резолюции указываются следующие формулировки:

- «Доложить лично», «Срочно переговорить», исполняющиеся в течение 1 (одного) календарного дня;

- «Зайти», исполняющееся в течение 2 (двух) календарных дней;

- «Для предложений устно», «Немедленно рассмотреть», «Оперативно», «Очень важно», «Переговорить», «Проинформировать устно», «Срочно», исполняющиеся в течение 3 (трех) календарных дней;

- «Доложить», «Доложить на оперативном совещании (рабочем часе)», «Для разъяснения», «Объяснить», «Показать», «Проинформировать», «Прокомментировать», «Согласовать», исполняющиеся не позднее 10 (десяти) календарных дней.

5.3. Если в резолюции содержится несколько соисполнителей, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым, если иное не предусмотрено резолюцией. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координация их работы. Ответ заявителю подготавливается за подписью ответственного исполнителя, указанного в резолюции первым, с учетом информации, представленной всеми соисполнителями.

5.4. В случае, если в резолюции по рассмотрению Обращения содержится указание о направлении Обращения в иной орган власти или его должностным лицам, уполномоченный сотрудник оформляет заявителю уведомление о том, куда направлено его Обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ. Уведомление заявителю может быть направлено за подписью должностного лица или уполномоченного сотрудника. Электронный образ уведомления прикрепляется подразделением, подготовившим уведомление, в СЭД «Электронное правительство».

5.5. В случае, если Обращение по мнению руководителя органа власти направлено не по принадлежности, он в течение 2 (двух) рабочих дней возвращает это Обращение в Управление с сопроводительной запиской, в которой указываются обоснование возврата и орган власти, в который следует направить Обращение.

5.6. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы в орган власти или должностному лицу, решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

5.7. Переадресация Обращения исполнителем в другой орган власти допускается только по согласованию с руководителем органа власти, который вынес резолюцию, с обязательным внесением в неё изменений.

5.8. Обращения и резолюции на бумажном носителе исполнителям, указанным в резолюции, не направляются. Электронные образы Обращений, прикрепленные в СЭД «Электронное правительство», признаются равнозначными подлинникам Обращений на бумажном носителе.

VI. Исполнение Обращений, подготовка и направление ответов заявителям

6.1. В ходе анализа вопросов, поставленных в Обращении, исполнителем осуществляется определение:

- а) предмета ведения;
- б) органов, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в Обращении вопросов;
- в) порядка рассмотрения.

6.2. Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить пояснения заявителя и иных физических и юридических лиц.

6.3. В случае необходимости рекомендуется осуществлять рассмотрение Обращений комиссионно, с выездом на место, с участием автора Обращения либо его представителя.

6.4. В случае, если в ходе рассмотрения Обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из иных органов власти или от иных должностных лиц, исполнитель готовит проект запроса в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в котором указывает основание запроса информации – рассмотрение Обращения гражданина, и представляет его на подписание руководителю не позднее 2 (двух) календарных дней до истечения 7 (семи) календарных дней со дня регистрации Обращения.

Запросы о представлении документов и материалов в иные субъекты власти направляются в форме и способом согласно общим правилам делопроизводства, установленным в исполнительных, государственных органах Белгородской области.

6.5. При рассмотрении повторных и многократных обоснованных

Обращений исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких Обращений.

6.6. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Обращениями, при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о бесосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом обязательным условием является то, что указанное Обращение и ранее направляемые Обращения были направлены в один и тот же исполнительный орган, государственный орган Белгородской области или одному и тому же должностному лицу, а также то, что гражданин был предупрежден в письменном ответе о возможности прекращения переписки по данному вопросу. Решение вправе принимать Губернатор Белгородской области, первый заместитель Губернатора Белгородской области, заместители Губернатора Белгородской области, министры, начальники управлений Белгородской области по мотивированным представлениям исполнителей, ответственных за рассмотрение Обращения. При возникновении спорных ситуаций по результатам доклада решение о бесосновательности очередного Обращения и направлении заявителю уведомления о прекращении переписки принимается Губернатором Белгородской области, первым заместителем Губернатора Белгородской области, заместителями Губернатора Белгородской области, министром, начальником управления Белгородской области при наличии заключения государственно-правового управления Администрации Губернатора Белгородской области.

Проект ответа гражданину с мотивированным решением готовится исполнителем, ответственным за рассмотрение Обращения, для последующего направления заявителю.

6.7. В случае, если невозможно дальнейшее направление Обращения, содержащего жалобу, на рассмотрение в соответствующие органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов, и если исчерпаны возможности их решения, Обращение может быть возвращено гражданину с разъяснениями его права обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц в установленном порядке в суде.

6.8. Если в Обращении обжалуется судебное решение, ответ по существу вопроса, поставленного в Обращении, не дается, а дается лишь разъяснение порядка обжалования судебного решения. Разъяснение направляется в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации Обращения, при этом Обращение на бумажном носителе возвращается заявителю.

6.9. 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, гражданину, направившему Обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью

разглашения указанных сведений.

6.10. На Обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб, направляются разъяснения о невозможности дать ответ по существу из-за отсутствия вопроса.

6.11. Ответы на поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, подготавливаются по решению руководителя органа власти.

6.12. По результатам рассмотрения Обращения заявителю направляется письменный ответ.

Ответы на Обращения и уведомления регистрируются в органе власти, ответственном за их подготовку, и направляются заявителям в течение 1 (одного) рабочего дня после подписания в соответствии с указанным ими способом направления ответа:

а) в письменной форме по почтовому адресу – службой делопроизводства органа власти, подготовившего ответ. Копия ответа в формате «pdf» обязательно прикрепляется исполнителем в СЭД «Электронное правительство»;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Обращении, – исполнителем ответа (уведомления) через универсальный механизм рассылки в СЭД «Электронное правительство».

6.13. Днем окончания рассмотрения Обращения считается день фактической отправки ответа заявителю.

6.14. В случае, если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на Обращение, заявителю по его письменному Обращению направляется (выдается) копия ответа исполнителем или сотрудником Управления.

6.15. Ответ должен быть доступным и ясным по изложению, объективным, обоснованным и содержать разъяснения по всем доводам заявителя. При подтверждении фактов, изложенных в Обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по Обращению.

6.16. Ответ на коллективное Обращение направляется каждому заявителю, подписавшему Обращение и указавшему полный адрес, за исключением случая, когда в Обращении содержится просьба направить ответ представителю заявителей для информирования всех, подписавших Обращение.

6.17. Исполнитель представляет проект ответа заявителю на рассмотрение и подписание руководителю не позднее чем за 3 (три) календарных дня до истечения сроков рассмотрения Обращения, предусмотренных в разделе III Методических рекомендаций.

Соисполнители не позднее 15 (пятнадцати) календарных дней до истечения срока исполнения Обращения обязаны представить исполнителю, ответственному за подготовку ответа заявителю, все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.18. Электронный образ подписанного и зарегистрированного ответа заявителю прикрепляется не позднее последнего рабочего дня срока рассмотрения Обращения в СЭД «Электронное правительство» структурным

подразделением, ответственным за работу с Обращениями в соответствующем органе.

6.19. Если в ходе рассмотрения Обращения были проведены мероприятия, выполнены работы, для подтверждения результатов их проведения (выполнения) исполнитель прикрепляет в СЭД «Электронное правительство» фотоматериалы с указанием даты съемки. В случае невозможности исполнителя подтвердить принятие мер по Обращению фотоматериалами, Управление, при наличии номера телефона, связывается с заявителем для получения его мнения о результатах рассмотрения Обращения.

6.20. Управление вправе вернуть исполнителю для доработки ответы с фактическими ошибками, неполные ответы, ответы – разъяснения, не содержащие ссылок на правовые акты, а также не соответствующие требованиям Правил подготовки и оформления служебных документов в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области, утвержденных распоряжением Губернатора № 981-р.

6.21. Сотрудник, ответственный за работу с Обращениями в органе власти, обеспечивает мониторинг ответов заявителям и представление неполных ответов руководителю органа власти, который вынес резолюцию по соответствующему Обращению, для решения.

6.22. Ответ на Обращение подписывается руководителем органа власти, в котором рассматривалось Обращение, или уполномоченным им на то лицом.

6.23. Письма о результатах рассмотрения Обращений в федеральные органы власти, территориальные органы федеральных органов власти в форме электронного документа по каналам МЭДО направляет Управление, на бумажном носителе – исполнитель, подготовивший письмо.

6.24. Письма в федеральные органы власти, территориальные органы федеральных органов власти подписывают Губернатор Белгородской области, первый заместитель, заместители Губернатора Белгородской области, министры и начальники управлений Белгородской области.

6.25. Информации об исполнении Обращений, поступивших в ходе личного приема граждан по поручению Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи, подписывает Губернатор Белгородской области.

6.26. Ответы заявителям и письма в федеральные органы власти, территориальные органы федеральных органов власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с распоряжением Губернатора № 981-р с указанием даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер Обращения, инициала имени, отчества и фамилии должностного лица, подписавшего ответ. Исходящий номер письма состоит из указанных через дефис:

- индекса органа согласно распоряжению Губернатора Белгородской области от 20 декабря 2021 года № 627-р «Об утверждении индексов органов государственной власти, местного самоуправления и организаций Белгородской области»;

- кода тематического классификатора обращений и запросов граждан,

организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

- регистрационного номера Обращения;
- индекса типа письма.

В левом нижнем углу обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

6.27. После завершения рассмотрения письменного Обращения Управление вносит краткое содержание ответа и результат рассмотрения в СЭД «Электронное правительство».

6.28. Итоговое оформление дел заявителей для архивного хранения осуществляется в соответствии с приказом Росархива от 20 декабря 2019 года № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

VII. Рекомендации по подготовке ответов на Обращения

7.1. Ответы на Обращения должны соответствовать следующим критериям:

- 1) своевременность рассмотрения обращения;
- 2) доступность и ясность изложения;
- 3) всесторонность рассмотрения обращения;
- 4) объективность рассмотрения обращения;
- 5) правовая обоснованность принятых по результатам рассмотрения обращения решений;
- 6) вежливость изложения.

7.2. Под своевременностью рассмотрения Обращения понимается соблюдение сроков рассмотрения обращения, установленных Методическими рекомендациями.

7.3. Доступность и ясность изложения – это понятность ответа на Обращение его адресату – автору/заявителю.

7.4. Структура ответа на Обращение должна состоять из следующих частей: вводной (вступления), констатирующей, заключительной.

7.5. Вступление – это формулировка темы письма, объясняющая причины или повод написания, пересказ содержания поступившего Обращения. При работе с Обращениями допускается пересказ содержания поступившего Обращения в ответе по следующим причинам:

- напомнить гражданину о содержании его Обращения, в какой орган или какому должностному лицу оно было направлено;
- сформулировать вопрос предельно сжато и понятно, что особенно важно в тех случаях, когда само Обращение изложено недостаточно четко и ясно;
- в случае, если в Обращении содержатся несколько вопросов, указать, что орган власти рассмотрел все поставленные вопросы и дал на них ответ или рассмотрел только отдельный вопрос в пределах компетенции.

7.6. Констатирующая часть ответа – смысловой центр, раскрытие темы, которая дается через описание сложившейся ситуации, ее анализ. В этой же части письма приводятся доказательства, аргументы, обоснования, факты с целью донести до заявителя главную мысль. Исходя из специфики официально-делового стиля при подготовке ответа на Обращение необходимо:

- излагать текст преимущественно простыми, короткими предложениями. Одно предложение должно содержать одну новую мысль, важные мысли должны обобщаться, сложное объясняться по цепочке;

- избегать включения в текст профессиональных и канцелярских терминов;

- отказываться от лишних слов и повторов, не вносящих ничего нового в существо изложения;

- не использовать сомнительные по толкованию слова и выражения, поскольку двусмысленность содержания ведет к его недопониманию;

- обеспечивать четкую смысловую и стилистическую взаимосвязь между абзацами.

7.7. Заключение – это итог рассмотрения вопроса, представляющий собой вывод в виде предложений, мнений, требований, просьб, напоминаний. В заключительной части текста должен содержаться вывод, подытоживающий сказанное в констатирующей части письма. Заключительная часть ответа на жалобу, по которой подтвердились факты, изложенные в Обращении, должна содержать:

- извинение перед заявителем;

- информацию о принятых к виновным мерах, а также мерах, направленных на урегулирование проблемы. Если по результатам рассмотрения обращения приняты меры для полного разрешения вопроса заявителя, заключительная часть в ответе может отсутствовать (совпадать с констатирующей частью).

7.8. Всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в Обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в Обращении вопросам.

7.9. Исследования должны быть полностью все доводы автора Обращения и даны разъяснения по всем вопросам с точным указанием сроков решения, конкретных мер, принимаемых для устранения проблемы, ответственного органа государственной власти или должностного лица.

7.10. Если заявитель сообщает, что не получил ответ на Обращение, в новом ответе необходимо указать дату и способ отправки ответа, документы, подтверждающие отправку (реестр отправки корреспонденции, скриншот отправки сообщения по электронной почте) и приложить копию ранее направленного ответа или повторить разъяснения по существу ранее заданного вопроса.

7.11. Недопустимо подменять ответ на Обращение уведомлением о том, к компетенции какого органа относится вопрос и куда следует обращаться.

7.12. **Объективность** – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора/заявителя Обращения.

7.13. Сделанные в ответе выводы должны соответствовать имеющим значение фактическим обстоятельствам, объективной действительности. Для этого объективные обстоятельства должны быть правильно установлены, причем не только «на бумаге», но и, если это возможно и необходимо, проверены с выездом на место, или посредством запросов в иные органы власти, учреждения и организации, или с участием гражданина, направившего Обращение.

7.14. Если меры по решению вопроса, поставленного в Обращении, будут приняты в течение 30-дневного срока рассмотрения обращения, ответ заявителю необходимо направлять только после завершения реализации мер и проверки этого факта. В ином случае направление ответа до окончания принятия мер может повлечь несоответствие фактической даты регистрации и отправки ответа заявителю и предполагаемой даты принятия мер: дата отправки будет позже даты принятия мер. Заявитель может считать ответ формальным и обратиться повторно.

7.15. Если в ответе на Обращение содержится отказ заявителю на поставленные вопросы, не допускается типовое составление ответа. В ответе-отказе должны быть перечислены узнаваемые заявителем факты и доводы. Таким образом исполнитель ответа подчеркивает, что Обращение было внимательно изучено и рассмотрено с учетом индивидуальных обстоятельств заявителя, а не по типовому порядку решения вопроса. Ответ-отказ должен содержать четкую формулировку отказа и объяснение причин, по которым принято решение отказать, с приведением убедительных аргументов, изложенных в нейтральной и корректной форме с уважением к заявителю. В ответе должно быть предложено временное решение проблемы или разъяснены условия, при которых возможен пересмотр вопроса в будущем. Заявитель должен найти в ответе полезную для себя информацию.

7.16. **Правовая обоснованность** – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в Обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора/заявителя.

7.17. Чтобы смысловая часть не затерялась среди ссылок на нормативные документы, которые обосновывают позицию органа государственной власти, указание на нормативные документы выносится в конец абзаца. Основная мысль ставится в начало абзаца.

7.18. Если в ответе перечисляется несколько нормативных актов, к которым заявителю необязательно постоянно обращаться, можно

использовать сноски – номера нормативных актов: 115-ФЗ, с расшифровкой в конце ответа. В необходимых случаях перечень нормативных актов в соответствии со сносками может быть указан в приложении к ответу.

7.19. Вежливость изложения – стиль изложения ответа на Обращение, выражающий доброжелательное, уважительное отношение к заявителю. Убедительность ответа, сила его воздействия зависит от выбранной формы и стиля письма, потому что убеждает не только информация, но и тональность, в которой ведется переписка. Тональность ответа должна быть уважительной и оптимистичной. Уважение к заявителю проявляется в заботе, а не в количестве вежливых фраз и обращений в тексте. Чтобы в ответе появилась забота, необходимо указывать конкретного ответственного.

VIII. Постановка Обращений на контроль

8.1. В случае поступления Обращений из федеральных органов власти, территориальных органов федеральных органов власти с указанием обязательных сроков рассмотрения и представления информации Управление присваивает таким Обращениям в СЭД «Электронное правительство» статус контрольных, выбирает признак «Поставлено на контроль» и создает контрольные точки для представления промежуточной информации о ходе рассмотрения Обращения.

8.2. Обращение также может быть поставлено на контроль Губернатором Белгородской области, первым заместителем, заместителем Губернатора Белгородской области, министром и начальником управления Белгородской области.

8.3. Обязательной постановке на контроль подлежат Обращения:

- содержащие социально значимые вопросы;
- повторные и многократные, за исключением случаев, когда переписка с заявителем по указанному вопросу была прекращена;
- по фактам коррупции;
- содержащие указания на конкретные нарушения законных прав и интересов граждан.

8.4. При наличии отметки о контроле за рассмотрением Обращения исполнитель представляет на рассмотрение и подписание запросы о предоставлении документов и материалов, сопроводительные письма, иные документы руководителю органа власти, принявшему решение о контроле за рассмотрением Обращения. При наличии контрольных точек исполнителем в СЭД «Электронное правительство» прикрепляется информация о ходе рассмотрения Обращения.

8.5. Контрольное Обращение считается рассмотренным и подлежит помещению в дело только после принятия соответствующего решения руководителем органа власти, поставившим рассмотрение Обращения на контроль.

8.6. Электронные образы информации о рассмотрении Обращения с просьбой о списании в дело, подписанной уполномоченным лицом

и зарегистрированной в установленном порядке, ответа заявителю и других необходимых материалов прикрепляются исполнителем в СЭД «Электронное правительство».

8.7. Электронный образ информации с резолюцией руководителя «В дело» прикрепляется исполнителем в СЭД «Электронное правительство».

IX. Организация и проведение личного приема граждан

9.1. Губернатор Белгородской области, первый заместитель, заместители Губернатора Белгородской области, министры и начальники управлений Белгородской области проводят личный прием граждан.

9.2. График личного приема граждан Губернатором Белгородской области, первым заместителем, заместителями Губернатора Белгородской области утверждается Губернатором Белгородской области.

9.3. Управление готовит проект графика личного приема граждан Губернатором Белгородской области, первым заместителем, заместителями Губернатора Белгородской области на полугодие и представляет его на утверждение Губернатору Белгородской области.

9.4. Утвержденный график личного приема Губернатором Белгородской области, первым заместителем, заместителями Губернатора Белгородской области размещается на официальном сайте Губернатора и Правительства области в сети Интернет (belregion.ru), а также на информационных стендах в зданиях Правительства Белгородской области, администраций муниципальных районов и городских округов Белгородской области, общественных приемных Губернатора Белгородской области.

9.5. График личного приема граждан министром, начальником управления Белгородской области утверждается соответствующим министром, начальником управления Белгородской области.

9.6. Обращение с просьбой о записи на личный прием к Губернатору Белгородской области, первому заместителю, заместителям Губернатора Белгородской области, министру, начальнику управления Белгородской области направляется на бумажном носителе, в форме электронного документа или в устной форме в контакт-центр по телефону +7 (4722) 38-06-96.

9.7. В Обращении с просьбой о записи на личный прием, как письменном, так и устном, гражданин обязан подробно изложить содержание вопроса.

9.8. Запись на личный прием к Губернатору Белгородской области осуществляется Управлением при наличии письменного ответа по результатам личного приема гражданина у первого заместителя, заместителя Губернатора Белгородской области, министра Белгородской области, начальника управления Белгородской области, деятельность которого координирует Губернатор Белгородской области согласно схеме регионального управления (далее – начальник управления Белгородской области согласно схеме). При этом вопрос, с которым заявитель хотел бы записаться на личный прием к Губернатору Белгородской области, должен совпадать по смыслу с вопросом, на который у заявителя имеется письменный ответ по результатам личного приема

у первого заместителя, заместителя Губернатора Белгородской области, министра Белгородской области, начальника управления Белгородской области согласно схеме.

9.9. Запись на личный прием к первому заместителю, заместителям Губернатора Белгородской области, министру, начальнику управления Белгородской области осуществляется уполномоченным сотрудником соответствующего органа власти.

9.10. Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема.

9.11. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции должностного лица, с просьбой о записи на личный прием к которому обратился заявитель. В этом случае уполномоченный сотрудник разъясняет, в чьем ведении находится решение вопросов заявителя и предлагает ему обратиться к соответствующему должностному лицу либо в орган власти, местного самоуправления;

- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу решение суда;

- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

- если ответ по существу поставленного в Обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- если заявитель отказывается изложить содержание вопроса;

- если в Обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

9.12. Также заявителю может быть отказано в записи на прием к Губернатору Белгородской области, если он не был на личном приеме у первого заместителя, заместителя Губернатора Белгородской области, министра Белгородской области, начальника управления Белгородской области согласно схеме, и у него отсутствует письменный ответ по результатам приема.

9.13. При подготовке к личному приему формируется список граждан, записавшихся на личный прием, оформляются карточки личного приема по форме согласно приложению № 2 к Методическим рекомендациям.

При наличии ранее поступавших Обращений по указанным заявителем вопросам, в том числе в устной и письменной форме, к карточке личного приема прикрепляются копии ранее направленных ответов заявителю.

9.14. Личный прием граждан проводится с использованием средств видео- и аудиозаписи. Организация видео- и аудиозаписи личного приема граждан обеспечивается исполнительным, государственным органом Белгородской области, в котором проводится прием. Материалы видео- и аудиозаписи предназначены для служебного пользования. Хранение архива видео- и аудиозаписей в течение 5 лет обеспечивается министерством цифрового развития Белгородской области.

9.15. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, вправе отказать

в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

9.16. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников исполнительных органов власти, других граждан, принимается должностным лицом, осуществляющим прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

9.17. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением граждан, нуждающихся в сопровождении в связи с ограниченными возможностями здоровья.

9.18. Должностное лицо вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц (сотрудников исполнительных, государственных органов области) с учетом их компетенции по рассмотрению вопросов, а также глав местного самоуправления Белгородской области (по согласованию).

9.19. Документационное обеспечение личного приема Губернатора Белгородской области осуществляется Управлением.

9.20. Документационное обеспечение личного приема первого заместителя, заместителей Губернатора Белгородской области, министров, начальников управлений Белгородской области осуществляется уполномоченным сотрудником соответствующего органа власти.

9.21. Содержание устного Обращения заносится в карточку личного приема гражданина, которая регистрируется в СЭД «Электронное правительство». Регистрационный номер Обращения, поступившего в ходе личного приема, состоит из соединенных дефисом букв ЛП и порядкового номера в пределах календарного года.

9.22. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в Обращении вопросов.

9.23. По окончании приема руководитель органа власти доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его Обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его Обращение по существу.

9.24. Руководитель органа власти, ведущий прием, по результатам рассмотрения Обращения гражданина, поступившего в ходе личного приема, может принять решение о постановке на контроль исполнения поручений по Обращению. Списание в дело контрольных Обращений, поступивших в ходе личного приема, осуществляется в соответствии с разделом VIII Методических рекомендаций.

Х. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения Обращения

10.1. Справочную информацию о рассмотрении Обращений граждан предоставляет Управление. Информационно-консультационная помощь по вопросам записи на прием, направления и рассмотрения Обращений предоставляется Управлением по телефонам +7 (4722) 32-42-32, +7 (4722) 32-18-81 с 9 часов до 17 часов, перерыв с 13 часов до 14 часов, выходной – суббота, воскресенье.

XI. Заключительные положения

11.1. Ответственность за своевременность представления Обращений на рассмотрение руководителю органа власти, завершение исполненных обращений в СЭД «Электронное правительство» несет Управление.

11.2. Ответственность за содержание ответов (уведомлений) на Обращения, информации в иные органы, их соответствие поставленным вопросам, соблюдение сроков направления несут исполнитель, подготовивший ответ (уведомление), информацию, и руководитель органа власти, его структурного подразделения, подписавший ответ (уведомление), информацию.

11.3. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с Обращениями обеспечивают руководители органов власти.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы СЭД «Электронное правительство».

11.4. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении Обращений осуществляется Управлением на основании данных в СЭД «Электронное правительство».

11.5. Управление проверяет ответы на Обращения на соответствие критериям, установленным в разделе VII Методических рекомендаций.

11.6. Сотрудник, ответственный за работу с Обращениями в органе власти, представляет руководителю соответствующего органа власти информацию о несоблюдении Методических рекомендаций в виде отчета, сформированного в СЭД «Электронное правительство», для принятия мер по устранению причин нарушений и применения мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством.

11.7. При наличии фактов нарушения Методических рекомендаций Управление представляет информацию в виде отчета, сформированного в СЭД «Электронное правительство», заместителю Губернатора Белгородской области – руководителю Администрации Губернатора Белгородской области.

11.8. По результатам рассмотрения отчета заместитель Губернатора Белгородской области – руководитель Администрации Губернатора Белгородской области вправе обратиться к руководителю соответствующего органа власти с предложением о применении к лицам, допустившим

нарушения, мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством.

11.9. Проведение проверок исполнения требований Методических рекомендаций осуществляет Управление. Информация по результатам проверок направляется руководителю соответствующего органа власти.

11.10. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Методических рекомендаций руководители и сотрудники органов власти несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Должностные лица органов власти несут персональную ответственность за качество и своевременность принятия решений по рассмотрению обращений и направлению ответов (уведомлений) заявителям.

Сотрудники органов власти (исполнители) несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение соответствующих этапов работы с Обращениями.



Приложение № 1
к Методическим рекомендациям
по работе с обращениями граждан
и организаций в исполнительных,
государственных органах
Белгородской области

Типовые тексты служебных писем, составляемых в рамках рассмотрения
поступивших обращений

1. Образец текста сопроводительного письма
о переадресации обращения

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем для рассмотрения по компетенции обращение (указывается Ф.И.О. заявителя), поступившее (указывается наименование исполнительного, государственного органа области или должности) и зарегистрированное (указывается дата регистрации, регистрационный номер).

О результатах рассмотрения просим проинформировать заявителя в установленный указанным Федеральным законом срок.

Уведомление о переадресации Вам обращения заявителю направлено.

2. Образец текста запроса о предоставлении документов
и материалов, необходимых для рассмотрения обращения

В (указывается наименование органа власти или должности) поступило обращение (указывается Ф.И.О. заявителя) по вопросу (указывается вопрос).

Руководствуясь статьей 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения Обращений граждан Российской Федерации», прошу предоставить в (указывается наименование органа власти) (указываются документы и материалы), необходимые для рассмотрения поступившего обращения.

3. Образец текста уведомления заявителя
о переадресации его обращения

Ваше обращение, поступившее (указывается наименование исполнительного, государственного органа области или должности) и зарегистрированное (указывается дата регистрации, регистрационный номер), в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции

(указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации).

4. Образец текста уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения

В связи с необходимостью дополнительной работы с обращением и в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения Вашего обращения, поступившего (указывается наименование исполнительного, государственного органа области или должности) и зарегистрированного (указывается дата регистрации, регистрационный номер), продлен до (указывается планируемая дата рассмотрения обращения).

О результатах Вы будете проинформированы дополнительно.

5. Образец текста уведомления о прекращении переписки

Ваше обращение, поступившее (указывается наименование исполнительного, государственного органа области или должности) и зарегистрированное (указывается дата регистрации, регистрационный номер), содержит вопрос (указывается вопрос), на который Вам неоднократно давались ответы по существу (указываются даты и номера ответов).

Ответом (указывается дата, регистрационный номер) Вы были уведомлены о возможности прекращения переписки по вопросу (указывается вопрос). В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», учитывая отсутствие новых доводов обстоятельств в данном обращении, уведомляем Вас о прекращении переписки по данному вопросу.

6. Образец текста сопроводительного письма при возврате заявителю обращения, в котором обжалуется судебное решение

Ваше обращение получено и рассмотрено в Администрации Губернатора Белгородской области.

В обращении фактически ставится под сомнение законность решения, принятого судебными органами.

В соответствии со статьей 10 Конституции Российской Федерации государственная власть в Российской Федерации осуществляется на основе разделения на законодательную, исполнительную и судебную. Органы законодательной, исполнительной и судебной власти самостоятельны. Суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Всякое вмешательство в деятельность судьи по осуществлению правосудия преследуется по закону (статья 120

Конституции Российской Федерации, статьи 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации», статьи 9 и 10 Закона Российской Федерации от 26 июня 1992 года № 3132-1 «О статусе судей в Российской Федерации», Федеральный закон от 14 марта 2002 года № 30-ФЗ «Об органах судейского сообщества в Российской Федерации»).

Действующим законодательством не предусмотрена подчиненность и подконтрольность судов иным государственным органам и иным лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации.

Разъясняем, что проверка законности и обоснованности судебных актов может осуществляться лишь в порядке апелляционного, кассационного либо надзорного судопроизводства, иная процедура развития судебных актов недопустима (постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 25 января 2001 года № 1-П).

С учетом изложенного и на основании части 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение возвращается.

Приложение: (указывается количество листов) в 1 экз.

**7. Образец текста сопроводительного письма
при возврате заявителю обращения, в котором обжалуется
решение или действие (бездействие) государственного органа,
органа местного самоуправления или должностного лица**

В соответствии с Вашим обращением с жалобой на решение (действия, бездействие) (указывается государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо), поступившим (указывается наименование исполнительного, государственного органа области или должности) и зарегистрированным (указывается дата регистрации, регистрационный номер), сообщаем следующее.

Рассмотрение указанного Вами вопроса (можно указать вопрос) находится в компетенции (указывается государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуются).

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (статья 8) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которого обжалуются.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь указанным Федеральным законом, возвращаем направленное Вами обращение и сообщаем о возможности обжаловать в суде решение или действия (бездействие) указанного государственного органа (органа местного самоуправления, должностного лица) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Образец текста сообщения о недопустимости злоупотребления правом

В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее (указывается наименование исполнительного, государственного органа власти или должности) и зарегистрированное (указывается дата регистрации, регистрационный номер), содержит (сообщается о наличии нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи), в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», оно не может быть рассмотрено, так как оно является злоупотреблением правом.

9. Образец текста сообщения автору обращения, текст которого не поддается прочтению

На Ваше сообщение, поступившее (указывается наименование исполнительного, государственного органа области или должности) и зарегистрированное (указывается дата регистрации, регистрационный номер), сообщаем следующее.

Текст Вашего сообщения не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию в соответствии с их компетенцией, согласно статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10. Образец текста сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения информации ограниченного распространения

В рамках рассмотрения Вашего обращения, поступившего (указывается наименование исполнительного, государственного органа области или должности) и зарегистрированного (указывается дата регистрации, регистрационный номер), в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем Вам о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, согласно Закону Российской Федерации от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне».

Приложение № 2
к Методическим рекомендациям
по работе с обращениями граждан
и организаций в исполнительных,
государственных органах
Белгородской области

Форма

Карточка личного приема граждан

Прием проводит Губернатор Белгородской области

(Ф.И.О.)

(дата, месяц, год)

№ п/п	Автор обращения	Содержание обращения	Содержание поручения
1.	Ф.И.О. Адрес: Номер телефона		