

ГУБЕРНАТОР БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 12 августа 2015 г. N 444-р

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО РАБОТЕ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ
ВЛАСТИ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНАХ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжений Губернатора Белгородской области от 25.02.2016 N 100-р,
от 29.12.2016 N 829-р, от 20.11.2017 N 930-р, от 26.11.2018 N 952-р,
от 29.12.2018 N 1077-р,
с изм., внесенными [распоряжением](#) Губернатора Белгородской области
от 20.02.2017 N 112-р)

(Выписка)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области:

1. Утвердить прилагаемые Методические [рекомендации](#) по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области (далее - Методические рекомендации).
(в ред. [распоряжения](#) Губернатора Белгородской области от 29.12.2016 N 829-р)

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

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

4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на Администрацию Губернатора Белгородской области.
(п. 4 в ред. [распоряжения](#) Губернатора Белгородской области от 26.11.2018 N 952-р)

Губернатор Белгородской области
Е.САВЧЕНКО

Утверждены
распоряжением
Губернатора Белгородской области

Распоряжением Губернатора Белгородской области от 29.12.2018 N 1077-р пункты 4.1, 5.3, 5.7 Методических рекомендаций изложены в новой редакции.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ В ОРГАНАХ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ОРГАНАХ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжений Губернатора Белгородской области от 26.11.2018 N 952-р,
от 29.12.2018 N 1077-р)

II. Прием и регистрация обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан осуществляется отделом по работе с обращениями.

2.2. Письменные обращения, адресованные Губернатору области, Правительству области, Администрации Губернатора области, руководителю Администрации Губернатора области:

опускаются в специальный ящик для обращений в здании Правительства области по адресу: г. Белгород, Соборная площадь, д. 4, бюро пропусков (вход с ул. Попова), с 9 часов до 17 часов, выходной - суббота, воскресенье;

направляются на бумажном носителе почтой по адресу: 308005, г. Белгород, Соборная площадь, д. 4 и в форме электронного документа через Интернет-приемную на сайте vorpos.belregion.ru или раздел "Интернет-приемная" страницы "Обращения граждан" на официальном сайте Губернатора и Правительства области belregion.ru.

2.3. Информационно-консультационная помощь по вопросам записи на прием, направления и рассмотрения обращений предоставляется отделом по работе с обращениями по телефонам: 32-40-67, 32-40-87, 35-30-03 с 9 часов до 17 часов, перерыв с 13 часов до 14 часов, выходной - суббота, воскресенье.

2.4. Обращения граждан в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с [разделом X](#) Методических рекомендаций.

2.5. Обращения подлежат обязательной регистрации в СЭД "Электронное правительство области" в сроки, установленные [частью 2](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.6. На лицевой стороне первого листа письменного обращения на бумажном носителе на свободном месте 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.

2.7. При регистрации коллективных и анонимных обращений в состав номера включаются префиксы КЛ и БП соответственно.

2.8. При регистрации повторного и многократного обращения в регистрационной карточке обращения в СЭД "Электронное правительство области" обязательно делается ссылка на первичное обращение.

2.9. При регистрации коллективных обращений в регистрационную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанного первым в списке обратившихся или на чей адрес заявителя просят направить ответ.

2.10. Обращения, поступившие на бумажном носителе, материалы к ним, конверты после регистрации сканируются в формате Pdf сотрудниками отдела по работе с обращениями и прикрепляются в СЭД "Электронное правительство области".

Материалы, поступившие на электронном носителе, копируются в СЭД "Электронное правительство области".

2.11. Брошюры, журналы, книги не сканируются и передаются на бумажном носителе.

2.12. Письменное обращение гражданина, содержащее в адресной части пометку "Лично", рассматривается на общих основаниях.

2.13. В случае если обращение написано на иностранном языке или рельефным шрифтом слепых, решение о направлении обращения и выборе организации для перевода принимается руководителем Администрации Губернатора области.

2.14. Подлинники документов возвращаются заявителю отделом по работе с обращениями с составлением акта.

IX. Организация и проведение личного приема граждан

9.1. Члены Правительства области (далее - Руководители) на основании утвержденного Губернатором области графика в установленные дни и часы проводят личный прием граждан не реже двух раз в месяц.

9.2. Отдел по работе с обращениями готовит проект графика личного приема граждан Руководителями на полугодие и представляет его на утверждение Губернатору области.

Утвержденный график личного приема граждан Руководителями размещается на официальном сайте Губернатора и Правительства области в сети Интернет belregion.ru, а также на информационных стендах в бюро пропусков здания Правительства области, администраций муниципальных районов и городских округов, общественных приемных Губернатора области.

9.3. Запись на личный прием к Губернатору Белгородской области осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организаций по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу и при наличии:

- заключения Администрации Губернатора Белгородской области о необходимости личного приема;

- ответа на обращение, которое гражданин подал на личном приеме у первого заместителя, заместителя Губернатора области.

9.4. Дни и время проведения личного приема Губернатором области устанавливаются по согласованию с Губернатором области.

9.5. Запись на личный прием к Руководителям в соответствии с утвержденным графиком осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организаций с учетом содержания обращения гражданина и компетенции Руководителя по решению поставленных вопросов.

9.6. Запись на личный прием начинается не ранее пяти рабочих дней до утвержденной в

графике даты приема.

Количество заявителей на личный прием ограничивается временем проведения приема.

9.7. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, обязаны устно изложить подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются к Руководителю.

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

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции Руководителя, с просьбой о записи на личный прием к которому обратился заявитель. В этом случае сотрудник отдела по работе с обращениями разъясняет, в чьем ведении находится решение вопросов заявителя, и предлагает ему обратиться к соответствующему должностному лицу либо органу государственной власти, местного самоуправления;

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

- 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.

9.9. При подготовке к личному приему оформляются карточки личного приема граждан по форме согласно приложению N 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 граждан прикрепляются копии ранее направленных ответов заявителю.

9.10. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

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

9.11. Руководитель вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

9.12. 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 органов исполнительной власти, других граждан, принимается Руководителем, осуществляющим прием. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

9.13. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

9.14. Руководитель вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц (сотрудников органов исполнительной власти, государственных органов области) с учетом их компетенции по рассмотрению вопросов.

9.15. Во время личного приема Руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

9.16. По окончании приема Руководитель 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.

9.17. Руководитель, ведущий прием, с устного согласия гражданина может дать устный ответ в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. При этом в карточке личного приема Руководителем или его помощником (по согласованию с Руководителем) делается соответствующая отметка ("Вопросы разъяснены устно" и т.п.).

В остальных случаях гражданину направляется субъектом власти, ответственным за рассмотрение обращения, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящими Методическими рекомендациями.

9.18. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших 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 VII Методических рекомендаций.

9.19. Сотрудники отдела по работе с обращениями регистрируют карточки личного приема граждан и письменные обращения в СЭД "Электронное правительство области" в день проведения личного приема. На письменных обращениях проставляется отметка в виде штампа о поступлении обращения с указанием даты проведения личного приема и регистрационного номера. Регистрационный номер обращения, поступившего в ходе личного приема, состоит из соединенных дефисом букв ЛП и порядкового номера в пределах календарного года.

Копии карточек личного приема граждан и обращений на бумажных носителях направляются только тем исполнителям, которые не работают с обращениями в СЭД "Электронное правительство".

9.20. Должностными лицами органов исполнительной власти области проводятся личные приемы граждан согласно графику, который утверждается руководителем соответствующего органа и размещается на официальном сайте в сети Интернет, а также на информационных стендах в доступном для граждан месте.

Х. Организация ежедневного приема граждан в Администрации Губернатора Белгородской области, департаментах Белгородской области

(введен распоряжением Губернатора Белгородской области
от 29.12.2018 N 1077-р)

10.1. Уполномоченные сотрудники Администрации Губернатора Белгородской области, департаментов Белгородской области (далее - уполномоченные сотрудники) в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем органа исполнительной власти, государственного органа Белгородской области, проводят ежедневный прием граждан (далее - ежедневный прием) в случае устного обращения гражданина в Администрацию Губернатора Белгородской области, департамент Белгородской области.

10.2. Ежедневный прием не заменяет личный прием граждан первыми заместителями, заместителями начальников департаментов Белгородской области, который организуется в соответствии с [пунктом 9.20](#) Методических рекомендаций.

10.3. Ежедневный прием проводится уполномоченными сотрудниками:

- Администрации Губернатора Белгородской области, департаментов Белгородской области, размещенных в здании Правительства Белгородской области, - в помещении бюро пропусков здания Правительства Белгородской области;

- департаментов Белгородской области, расположенных в других зданиях, - в специально оборудованных помещениях.

10.4. На входе в помещение для ежедневного приема (далее - помещение) размещается табличка с надписью "Приемная граждан" и информация о режиме работы. Вход в помещение оборудуется пандусами (специальными подъемниками), позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для маломобильных групп населения и лиц с ограниченными возможностями.

10.5. В необходимых случаях в помещении оборудуется пост охраны.

10.6. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим правилам и нормам, противопожарным требованиям и оснащаться:

- системами оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;
- противопожарными системами и средствами пожаротушения;
- указателями аварийного выхода;
- системами кондиционирования воздуха;
- канцелярскими товарами и средством копирования;
- медицинскими препаратами первой необходимости;
- средствами телефонной связи.

10.7. В помещении устанавливается специальный ящик для обращений.

10.8. Помещение оборудуется информационными стендами, которые располагаются в доступных для граждан местах.

На информационных стендах размещаются:

- необходимая справочная информация (адреса, формы обращения граждан);
- график приема граждан Губернатором Белгородской области, членами Правительства Белгородской области, уполномоченными лицами органов исполнительной власти Белгородской области, государственных органов Белгородской области, утвержденный Губернатором Белгородской области;
- выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих работу с обращениями граждан и организаций.

10.9. В помещении бюро пропусков здания Правительства Белгородской области информация об уполномоченных сотрудниках, осуществляющих ежедневный прием граждан, размещается на

специальных мониторах.

10.10. Утвержденный график ежедневного приема с указанием фамилии, имени, отчества, наименования должности, номера телефона направляется уполномоченным сотрудником до 16:00 часов последнего рабочего дня текущей недели в отдел по работе с обращениями граждан и организаций контрольного управления Администрации Губернатора Белгородской области по электронной почте orpg@belregion.ru.

10.11. В случае изменения графика ежедневного приема граждан уполномоченными сотрудниками департамента Белгородской области в течение недели информация незамедлительно направляется в отдел по работе с обращениями граждан и организаций контрольного управления Администрации Губернатора Белгородской области по электронной почте orpg@belregion.ru.

10.12. Отдел по работе с обращениями граждан и организаций контрольного управления Администрации Губернатора Белгородской области обеспечивает актуализацию информации об уполномоченных сотрудниках, осуществляющих ежедневный прием граждан, на специальных мониторах в бюро пропусков здания Правительства Белгородской области.

10.13. Уполномоченные сотрудники осуществляют прием граждан ежедневно в рабочие дни с 10:00 до 17:00 часов, перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

10.14. При поступлении телефонного звонка от гражданина с просьбой о приеме уполномоченный сотрудник:

- дает разъяснения по существу вопроса по телефону;

- в случае, если гражданин настаивает на личном приеме, обеспечивает проведение личного приема.

10.15. Время ожидания гражданином уполномоченного работника, осуществляющего прием, не должно превышать 10 минут.

10.16. В ходе приема гражданина уполномоченный сотрудник:

- в начале разговора приветствует заявителя, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность;

- в процессе беседы проявляет вежливость, внимательность, тактичность;

- задает уточняющие вопросы в корректной форме;

- дает объяснения в доступной форме, исключая возможность их ошибочного понимания;

- в случае возникновения недопонимания со стороны заявителя спокойно повторяет и разъясняет смысл сказанного.

10.17. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные заявителем вопросы уполномоченный сотрудник может пригласить другого сотрудника соответствующего структурного подразделения.

10.18. Письменные обращения, переданные гражданином уполномоченному сотруднику в ходе приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

10.19. Содержание устного обращения заносится уполномоченным сотрудником в карточку

личного приема гражданина.

В случае передачи гражданином письменного обращения в карточке делается пометка с указанием регистрационного номера письменного обращения.

В случае разъяснения по существу всех поставленных вопросов в ходе приема ответ с согласия гражданина может быть дан устно, о чем в карточке делается соответствующая запись.

Если вопросы, изложенные гражданином, требуют дополнительного рассмотрения, карточка личного приема регистрируется в органе, уполномоченный сотрудник которого проводил прием, и дается письменный ответ по существу вопросов.

10.20. Карточки личного приема граждан хранятся в органе, уполномоченный работник которого проводил прием.
