

# ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 февраля 2012 г. № 65

г. Орел

### Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Правительство Орловской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области.

2. Руководителям органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области при разработке административных регламентов предоставления государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» руководствоваться Порядком рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области.

3. Признать утратившими силу:

постановление Коллегии Орловской области от 29 декабря 2008 года № 404 «Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области»;

постановление Коллегии Орловской области от 3 марта 2009 года № 50 «О внесении изменений в постановление Коллегии Орловской области от 29 декабря 2008 года № 404 «Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области»;

постановление Правительства Орловской области от 26 января 2010 года № 15 «О внесении изменений в постановление Коллегии Орловской области от 29 декабря 2008 года № 404 «Об утверждении административного регламента исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора и Председателя Правительства области – руководителя Аппарата Губернатора и Правительства Орловской области И. Ю. Гармаш.

Председатель Правительства  
Орловской области

А. П. Козлов

Приложение к постановлению  
Правительства Орловской области  
от 29 февраля 2012 г. № 65

**ПОРЯДОК**  
рассмотрения обращений граждан в органах  
исполнительной государственной власти Орловской области

**I. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной государственной власти Орловской области (далее – Порядок рассмотрения обращений граждан) направлен на обеспечение эффективной реализации гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, защиту их законных прав и интересов, определяет порядок получения, прохождения и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, подготовки и направления ответов на них в установленные законодательством Российской Федерации сроки, взаимодействия органов исполнительной государственной власти Орловской области с иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, гражданами при рассмотрении обращений.

1.2. Действие Порядка рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также их законных представителей (далее также – заявители), поступающих Губернатору Орловской области, в Правительство Орловской области, органы исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области (далее – органы исполнительной власти).

1.3. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, направленных Губернатору Орловской области, членам Правительства Орловской области (в том числе прием, регистрация, направление на рассмотрение, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за соблюдением установленного порядка их рассмотрения осуществляется Аппаратом Губернатора и Правительства Орловской области.

Документационное обеспечение и контроль соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в управления Орловской области, структурные подразделения органов исполнительной власти, осуществляется службой делопроизводства соответствующего органа исполнительной власти, его структурного подразделения.

1.4. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений граждан.

## II. Правовые акты

2.1. При рассмотрении обращений граждан применяются следующие правовые акты:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Закон Российской Федерации от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон о рассмотрении обращений граждан);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 года № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;

постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 года № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»;

Закон Орловской области от 20 апреля 1995 года № 1-ОЗ «Об обращениях граждан»;

Закон Орловской области от 17 марта 2009 года № 879-ОЗ «О Правительстве и системе органов исполнительной государственной власти Орловской области»;

указ Губернатора Орловской области от 1 апреля 2009 года № 83 «О распределении обязанностей между первым заместителем Губернатора и Председателя Правительства Орловской области, заместителем Губернатора и Председателя Правительства – руководителем Аппарата Губернатора и Правительства Орловской области и заместителями Председателя Правительства Орловской области»;

указ Губернатора Орловской области от 1 сентября 2009 года № 264 «Об утверждении регламента Губернатора Орловской области»;

постановление Правительства Орловской области от 21 июля 2009 года № 100 «Об утверждении регламента Правительства Орловской области»;

постановление Правительства Орловской области от 26 января 2010 года № 16 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности органов исполнительной государственной власти Орловской области».

2.2. Общие правила делопроизводства, в том числе порядок прохождения обращений в органах исполнительной власти, подготовки и оформления запросов, ответов на обращения, их согласование, особенности работы с обращениями в системе электронного документооборота, иные вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан, не предусмотренные настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан, регулируются Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной государственной власти Орловской области, утвержденной распоряжением Правительства Орловской области от 12 мая 2011 года № 197-р.

### III. Основные понятия

При работе с обращениями граждан в органах исполнительной власти используются следующие понятия:

1) обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

6) обращение в устной форме – обращение заявителя на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица;

7) обращение в форме электронного документа – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

8) анонимное обращение – обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность гражданина;

9) коллективное обращение – совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

10) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу;

11) многократное обращение – третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

12) обращение, не имеющее смыслового содержания, – обращение в письменной форме, в форме электронного документа или устное обращение заявителя повествовательного и иного характера, не относящееся ни к предложениям, ни к заявлениям, ни к жалобам и при этом не имеющее понятного, вразумительного содержания;

13) обращение, не поддающееся прочтению, – обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение на обрывках бумаги, обложках, плакатах и других предметах, обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

14) обращение противоправного характера – обращение заявителя, содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

15) рассмотрение обращения – действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных заявителем в обращении вопросов;

16) направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения с сопроводительным документом в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

17) контрольное обращение – обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой предоставить служебные документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

18) результат рассмотрения обращения – принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано», при этом:

«поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению;

«разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

«не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

19) принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

20) тематический классификатор обращений граждан – перечень вопросов, которые ставятся в обращении заявителей, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений, с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов вопросам, темам, тематикам и разделам;

21) аннотация – краткое содержание поставленных в обращении вопросов;

22) документированная информация – зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или в установленных законодательством Российской Федерации случаях ее материальный носитель;

23) служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

24) сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения заявителя для его рассмотрения либо направляемый адресату, к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

25) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах или органах местного самоуправления;

26) предмет ведения – круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым субъекты власти компетентны принимать решения;

27) служба делопроизводства – структурное подразделение органа исполнительной власти, на которое возложены функции по ведению делопроизводства, а также лица, ответственные за ведение делопроизводства в органах исполнительной власти и их структурных подразделениях.

#### IV. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Срок рассмотрения обращения составляет 30 календарных дней с даты регистрации обращения.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 рабочих дней с момента поступления в органы исполнительной власти.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов исполнительной власти, направляется в течение 7 календарных дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководителем государственного органа, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

По запросу государственного органа, органа местного самоуправления, организации, рассматривающей обращение, документы и материалы, необходимые для его рассмотрения, предоставляются органами исполнительной власти в срок, не превышающий 15 календарных дней.

4.2. Заявителю направляется:

а) в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения:

уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

разъяснение порядка обжалования судебного решения с приложением обращения, в котором обжалуется судебное решение;

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 государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией (в случае, если фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению);

б) в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения:

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;

уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по вопросу, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, при условиях, что в указанном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и что данное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти и одному и тому же должностному лицу;

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.

**Ответ (уведомление) должен быть направлен заявителю не позднее последнего дня установленного срока.**

4.3. В случае если обращение написано на иностранном языке, оно передается для перевода в орган исполнительной власти в сфере развития международных связей для организации перевода на государственный язык Российской Федерации, после чего обращение регистрируется и передается руководителю на рассмотрение. Срок рассмотрения такого обращения продляется на время, необходимое для перевода, о чем уведомляется заявитель при направлении ответа на его обращение.

## V. Порядок прохождения письменных и устных обращений граждан в органах исполнительной власти

### 5.1. Прием обращений граждан

5.1.1. Прием обращений граждан осуществляется службой делопроизводства органа исполнительной власти, его структурного подразделения в соответствии с пунктом 1.3 Порядка рассмотрения обращений граждан.

5.1.2. Письменные обращения, адресованные Губернатору Орловской области, членам Правительства Орловской области:

принимаются непосредственно от граждан в здании администрации Орловской области (г. Орёл, пл. Ленина, д. 1, каб. 107) с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00;

направляются по почте по адресу: пл. Ленина, д. 1, г. Орёл, 302021;

отправляются по факсу: (4862) 41-25-30.

Справочный телефон: (4862) 47-52-23.

При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на копии обращения проставляются дата приема обращения, фамилия сотрудника, принявшего обращение, телефон для справок.

5.1.3. Обращения в электронной форме, адресованные Губернатору Орловской области, членам Правительства Орловской области, направляются: по электронной почте по адресу: [letter@adm.orel.ru](mailto:letter@adm.orel.ru); через интернет-приемную в разделе «Обращения граждан» государственной специализированной информационной системы «Портал Орловской области – публичный информационный центр» (<http://orel-region.ru>) посредством заполнения полей электронной формы.

5.1.4. Обращения граждан в устной форме принимаются в ходе личного приема в соответствии с подразделом 5.11 Порядка рассмотрения обращений граждан.

## 5.2. Регистрация обращений граждан

5.2.1. Письменные обращения граждан регистрируются службой делопроизводства соответствующего органа исполнительной власти отдельно от других документов органа исполнительной власти в течение 3 рабочих дней со дня поступления в орган исполнительной власти включительно, устные обращения граждан – в день проведения личного приема.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение незамедлительно регистрируется и передается в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2.2. При регистрации обращения в электронную учетную карточку службой делопроизводства вносятся следующие сведения:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) регистрационный номер обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- 4) почтовый адрес и (или) адрес электронной почты;
- 5) краткое содержание поставленных в обращении вопросов (аннотация);
- 6) шифры вопросов, содержащихся в обращении, на основе тематического классификатора обращений граждан;
- 7) тип обращения (заявление, жалоба, предложение, а также благодарность; индивидуальное или коллективное);
- 8) канал поступления обращения (непосредственная передача, почта, факс, интернет-приемная, электронная почта, личный прием);
- 9) форма обращения (письменная или устная форма, электронный документ);
- 10) кратность обращения (первичное, повторное, многократное);
- 11) адресат обращения (орган исполнительной власти, должностное лицо);
- 12) орган исполнительной власти или должностное лицо, которому обращение направлено на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных вопросов;

- 13) социальное положение заявителя;
- 14) количество листов в обращении и приложении к нему;
- 15) срок рассмотрения обращения (указываются 30 календарных дней с возможностью последующего уточнения на этапе рассмотрения в зависимости от содержания поставленных вопросов и компетенции по их рассмотрению).

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 «КО» и «БП» соответственно. При регистрации повторных и многократных обращений к номеру через косую черту добавляется соответствующая цифра, в электронной учетной карточке делается ссылка на дату и номер предыдущего обращения. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносятся фамилия, имя, отчество и адрес гражданина, указанные для направления ответа.

5.2.3. При получении обращений, поступивших в органы исполнительной власти по компетенции рассмотрения поставленных вопросов из других государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в электронной учетной карточке указываются адресант обращения, дата и номер сопроводительного письма.

В случае если в сопроводительном письме содержится просьба о предоставлении информации, документов или материалов о результатах рассмотрения обращения, отметка о контроле за исполнением соответствующего запроса проставляется на сопроводительном письме и в обращении, а также вносится в электронную учетную карточку.

5.2.4. На лицевой стороне первого листа обращения в правом нижнем углу проставляется отметка о поступлении обращения (как правило, в виде штампа) с указанием даты и регистрационного номера.

5.2.5. При наличии на конверте пометки «Лично» обращение передается на рассмотрение должностному лицу, которому оно адресовано, в невскрытом конверте. Регистрация таких обращений производится по решению должностного лица, которому адресовано обращение, после его рассмотрения.

5.2.6. В случае если на обращении фамилия заявителя и почтовый адрес или адрес электронной почты не указан и только по конверту может быть определен почтовый адрес отправителя, конверт, в котором поступил документ, прикрепляется к документу.

### 5.3. Направление обращений на рассмотрение

5.3.1. После регистрации поступившее обращение передается руководителю органа исполнительной власти (его заместителю) на рассмотрение не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, через службу делопроизводства соответствующего органа исполнительной власти (должностного лица).

5.3.2. Аппаратом Губернатора и Правительства Орловской области осуществляется предварительное рассмотрение обращений граждан, адресованных Губернатору, Председателю Правительства Орловской области, по итогам которого обращения передаются на рассмотрение Губернатору, Председателю Правительства Орловской области или его заместителям исходя из оценки значимости поставленных вопросов в соответствии с нормативно установленным распределением обязанностей.

Обращения граждан, адресованные членам Правительства Орловской области, руководителям органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области и их структурных подразделений, передаются соответствующим руководителям.

5.3.3. При направлении на рассмотрение повторных обращений, к ним прилагаются копии ответов на предыдущие обращения. Обращения, поступившие из других государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, передаются на рассмотрение руководителю вместе с сопроводительными письмами.

Обращения, поступившие в электронной форме, представляются на рассмотрение руководителю на бумажном носителе.

5.3.4. При традиционном («бумажном») документообороте обращений граждан отметка о получении проставляется на учетной карточке, перенесенной на бумажный носитель. При электронном документообороте обращение направляется соответствующему должностному лицу в электронной форме вместе с учетной карточкой.

Все последующие действия, связанные с рассмотрением обращения, фиксируются в учетной электронной карточке данного обращения.

#### 5.4. Рассмотрение вопросов, поставленных в обращениях граждан

5.4.1. Рассмотрение обращения руководителем органа исполнительной власти (его заместителем) осуществляется в срок, не превышающий 2 рабочих дней.

5.4.2. В ходе рассмотрения руководитель принимает решение по существу поставленных в обращении вопросов, которое оформляется в виде резолюции (указаний по исполнению), адресованной подчиненным ему должностным лицам, сотрудникам органов исполнительной власти в соответствии с их компетенцией (сферой ведения). В случае если поставленные в обращении вопросы затрагивают сферу ведения должностных лиц, органов исполнительной власти или их структурных подразделений, не подчиненных руководителю, копия обращения направляется соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган исполнительной власти или его структурное подразделение, при необходимости – с сопроводительным письмом.

5.4.3. Рассмотрение обращений может быть поставлено на контроль руководителем органа исполнительной власти (его заместителем).

Соответствующее решение оформляется отметкой о контроле на обращении (сопроводительном письме).

При наличии отметки о контроле за рассмотрением обращения исполнитель представляет на рассмотрение и подписание запросы о предоставлении документов и материалов, сопроводительные письма, ответы на обращение (уведомления), иные документы руководителю (его заместителю), принявшему решение о контроле за рассмотрением обращения.

Такое обращение считается исполненным и подлежит помещению в дело только после принятия соответствующего решения руководителем (его заместителем), поставившим рассмотрение обращения на контроль.

### 5.5. Направление обращений на исполнение

Обращения граждан передаются на исполнение в соответствии с указаниями руководителя в день их рассмотрения руководителем или на следующий рабочий день.

В случае если исполнителей два или более, оригинал обращения направляется должностному лицу, указанному в резолюции первым (ответственному исполнителю), соисполнителям направляются копии обращений, изготовленные службой делопроизводства соответствующего органа исполнительной власти (должностного лица).

### 5.6. Исполнение решения руководителя по существу поставленных в обращении вопросов

5.6.1. В ходе сущностного анализа вопросов, поставленных в обращении, исполнителем осуществляется определение:

- а) предмета ведения:
  - предмет ведения Российской Федерации;
  - предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации;
  - предмет ведения субъектов Российской Федерации;
  - вопросы местного значения;
- б) органов, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов:
  - государственные органы Российской Федерации;
  - государственные органы Орловской области;
  - органы местного самоуправления;
  - организации;
- в) порядка рассмотрения:
  - в органах исполнительной власти;
  - в органах исполнительной власти с направлением запроса о предоставлении документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

с направлением в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

5.6.2. В ходе исполнения решения руководителя по существу поставленных в обращении вопросов, находящихся в пределах сферы ведения органов исполнительной власти, исполнителем осуществляется анализ содержания предложения, заявления, жалобы, принимаются меры по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению поставленных вопросов, осуществляется подготовка ответа заявителю.

В ходе рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, исполнитель вправе пригласить заявителя для личной беседы, внести руководителю предложения об организации проверки содержащихся в обращении сведений (в том числе с выездом на место), о принятии мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

При рассмотрении повторных и многократных обоснованных обращений исполнители вносят предложения о принятии мер, направленных на выявление и устранение причин поступления таких обращений.

5.6.3. Проект ответа заявителю на рассмотрение и подписание руководителю представляется ответственным исполнителем не позднее чем за 3 дня до истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения.

5.6.4. В случае выявления необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее чем за 5 дней до истечения 30-дневного срока рассмотрения представляет руководителю, рассмотревшему обращение, предложения о продлении срока с основаниями принятия данного решения, указанием планируемой даты рассмотрения с учетом установленного законодательством права продления срока не более чем на 30 дней, а также проект уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

В тексте уведомления указываются дата окончательного рассмотрения обращения (количество дней, на которые продлен срок рассмотрения), а также причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов.

После принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения исполнителю возвращается оригинал обращения для дальнейшего исполнения, в службу делопроизводства по месту регистрации обращения передаются копии обращения и уведомления о продлении срока рассмотрения.

Проект итогового ответа заявителю представляется руководителю на рассмотрение и подписание не позднее чем за 3 дня до истечения срока, установленного руководителем, принявшем решение о продлении срока (предполагаемой даты рассмотрения, указанной исполнителем).

5.6.5. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган,

орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

### 5.7. Рассмотрение отдельных обращений

5.7.1. При выявлении обращений, для которых статьей 11 Федерального закона о рассмотрении обращений граждан предусмотрен отдельный порядок рассмотрения, исполнитель выполняет следующие действия.

5.7.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и адрес, по которому должен быть направлен ответ, исполнитель готовит руководителю предложения по решению поставленных в обращении вопросов с сообщением о невозможности направить заявителю ответ. Такое обращение подлежит помещению в дело на основании соответствующего решения руководителя.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель готовит проект сопроводительного письма для направления обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией и представляет его на подпись руководителю в течение 1 рабочего дня.

5.7.3. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, исполнитель готовит проект письма заявителю о возврате обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и представляет его руководителю на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.7.4. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель готовит проект письма заявителю с сообщением о реализации органом исполнительной власти (должностным лицом) права не рассматривать обращение по существу поставленных вопросов, предоставленного Федеральным законом о рассмотрении обращений граждан, и недопустимости злоупотребления правом на обращение. Проект ответа заявителю представляется руководителю на рассмотрение и подписание не позднее 3 дней до истечения 30 дней со дня регистрации обращения.

5.7.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, за исключением фамилии и адреса заявителя, исполнитель готовит проект письма заявителю с сообщением о невозможности дать ответ на обращение и направить его на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией и представляет его руководителю на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.7.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении

не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя о прекращении переписки с заявителем. К проекту данного уведомления исполнитель прикладывает информацию, подтверждающую, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, и содержащую даты и регистрационные номера ранее направленных обращений. Уведомление с указанием реквизитов писем-ответов на ранее направленные обращения по данному вопросу представляется руководителю на рассмотрение и подписание не позднее 3 дней до истечения 30 дней со дня регистрации обращения.

5.7.7. При поступлении обращения, ответ на которое не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, исполнитель готовит проект письма заявителю с сообщением о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений и представляет его руководителю на подписание не позднее 3 дней до истечения 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

## 5.8. Порядок межведомственного взаимодействия при рассмотрении обращений граждан

5.8.1. В случае если в ходе рассмотрения обращения выявилась необходимость получения документов и материалов из иных государственных органов, органов местного самоуправления 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 руководителю на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

Запросы о предоставлении документов и материалов в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации могут направляться в письменной или электронной форме.

5.8.2. В случае если поступившее письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов исполнительной власти, исполнитель готовит проект сопроводительного письма в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения, проект уведомления заявителю о переадресации его обращения и представляет их руководителю на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

В случае если в сопроводительное письмо включается запрос о предоставлении документов и материалов о результатах рассмотрения обращения, исполнитель оставляет копию обращения и осуществляет контроль

получения ответа на запрос. Предоставленные документы и материалы по итогам рассмотрения обращения подлежат передаче в службу делопроизводства по месту регистрации обращения для помещения в дело.

5.8.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, исполнитель готовит проекты сопроводительных писем в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением копий обращения, проект уведомления заявителю о переадресации его обращения и представляет их руководителю на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости в сопроводительные письма может быть включен запрос о предоставлении документов и материалов о результатах рассмотрения обращения, при этом оригинал обращения остается у исполнителя. После получения ответов на запросы исполнитель в течение 3 рабочих дней формирует обобщенный проект ответа заявителю, включив в него информацию по вопросам, рассмотренным в органах исполнительной власти в рамках компетенции, и представляет его руководителю на рассмотрение и подписание.

5.8.4. Запрос о предоставлении документов и материалов не направляется в суды, органы дознания и предварительного следствия.

5.8.5. Жалобы на решения или действия (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица не направляются в указанные органы или указанным должностным лицам.

В случае если невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнитель готовит проект письма заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд с приложением жалобы и представляет его руководителю на подписание не позднее 3 дней до истечения 30 дней со дня регистрации обращения.

5.8.6. При поступлении запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, исполнитель осуществляет подготовку 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, проекта сопроводительного письма и представляет их на рассмотрение и подписание руководителю не позднее чем за 3 дня до истечения 15 дней со дня регистрации запроса.

## 5.9. Рассмотрение и подписание писем заявителям

5.9.1. Ответы на обращения, письма-уведомления, а также запросы документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направляемые в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, рассматриваются и подписываются руководителями органов исполнительной власти или их заместителями в соответствии с их компетенцией по рассмотрению поставленных вопросов в срок, не превышающий 2 рабочих дней.

5.9.2. При рассмотрении проекта решения руководителем осуществляется:

анализ содержания проекта письма, прежде всего – на предмет качества проработки исполнителем поставленных вопросов;

оценка объективности, всесторонности, своевременности принимаемого решения;

рассмотрение целесообразности принятия решения по отдельным обращениям в соответствии с подразделом 5.7 Порядка рассмотрения обращений граждан.

В случае несогласия руководителя с проектом предлагаемого решения обращение возвращается исполнителю для его корректировки в соответствии с указаниями руководителя.

Примерные тексты служебных писем, направляемых заявителям, содержатся в приложении к Порядку рассмотрения обращений граждан.

5.9.3. Ответы (уведомления) на обращения, составленные на иностранном языке, готовятся, визируются и представляются руководителю на русском языке. По решению руководителя осуществляется подготовка и направление заявителю ответа на языке соответствующей страны или на английском языке. Экземпляр на иностранном языке визируется сотрудником, ответственным за обеспечение соответствия текста на русском языке его иностранному эквиваленту.

В случае отсутствия возможности перевода иностранного обращения на русский язык заявителю может быть направлено соответствующее уведомление на русском или английском языке.

## 5.10. Направление ответов заявителям

5.10.1. Ответы на обращения, письма-уведомления регистрируются службой делопроизводства и направляются заявителям в течение 1 рабочего дня после подписания в соответствии с указанным ими способом направления ответа:

а) в письменной форме по почтовому адресу – службой делопроизводства органа исполнительной власти по месту регистрации обращения;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты – исполнителем ответа (уведомления). При этом ответ в письменной форме остается в службе делопроизводства с приложением отчета (на бумажном

носителе) о направлении ответа в форме электронного документа на указанный заявителем адрес электронной почты.

5.10.2. В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю направляется (выдается) копия ответа.

### 5.11. Организация и проведение личного приема граждан

5.11.1. Губернатор Орловской области, члены Правительства Орловской области (уполномоченные на то лица) проводят личный прием граждан в администрации Орловской области (г. Орёл, пл. Ленина, д. 1, каб. 107), выездные приемы – в администрациях муниципальных образований Орловской области в установленные дни и часы в соответствии с графиками личного приема.

Подготовка проекта распоряжения Губернатора Орловской области об утверждении графиков личного приема Губернатором Орловской области, членами Правительства Орловской области на очередной календарный год осуществляется Аппаратом Губернатора и Правительства Орловской области.

Личный прием граждан начальниками управлений Орловской области, руководителями структурных подразделений органов исполнительной власти осуществляется в установленное рабочее время по предварительной записи.

Время личного приема одного посетителя не должно превышать 30 минут.

5.11.2. Организационное и документационное обеспечение личного приема граждан Губернатором Орловской области, членами Правительства Орловской области осуществляет Аппарат Губернатора и Правительства Орловской области, руководителями управлений Орловской области, структурных подразделений органов исполнительной власти – служба делопроизводства соответствующего управления (структурного подразделения).

5.11.3. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется службой делопроизводства соответствующего органа исполнительной власти или его структурного подразделения с учетом содержания обращения гражданина и компетенции должностных лиц по решению поставленных вопросов.

Запись на личный прием у Губернатора Орловской области, членов Правительства Орловской области осуществляется Аппаратом Губернатора и Правительства Орловской области при непосредственном обращении гражданина в администрацию Орловской области (г. Орёл, пл. Ленина, д. 1, каб. 107) или по телефону: (4862) 47-52-23.

При подготовке к личному приему формируется список граждан, записавшихся на личный прием, оформляются карточки личного приема с указанием фамилии, имени, отчества, адреса, краткого содержания вопросов.

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.

5.11.4. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Должностное лицо вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

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 должностным лицом, осуществляющим прием. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

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

Должностное лицо вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц (сотрудников органов исполнительной власти) с учетом их компетенции по рассмотрению вопросов в соответствии с иерархией должностей в структуре органов исполнительной власти.

5.11.6. Должностное лицо, ведущее прием, с устного согласия гражданина дает устный ответ в случае, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. При этом в карточке личного приема должностным лицом или его помощником (по согласованию с руководителем) делается соответствующая отметка («Дан устный ответ», «Вопросы разъяснены устно» и т. п.). Гражданин вправе изложить свое мнение о результате рассмотрения устного обращения в карточке личного приема.

В случае если решение поставленных вопросов не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, а также органов исполнительной власти, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан.

5.11.7. В ходе личного приема гражданин может подать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

## 5.12. Формирование, хранение, уничтожение дел по обращениям граждан

5.12.1. Письменные обращения граждан (обращения в электронной форме), карточки личного приема, копии ответов (уведомлений) заявителям, запросов в иные государственные органы, органы местного самоуправления,

организации, ответы на запросы, иные документы, связанные с рассмотрением обращений, по окончании рассмотрения в течение 1–2 дней передаются в службу делопроизводства по месту регистрации обращения для помещения в дело.

Обращение считается исполненным и подлежит помещению в дело после осуществления всех необходимых действий по его рассмотрению, в том числе получения информации из других государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, окончательного решения или разъяснения всех поставленных в обращении вопросов, о чем свидетельствует подписание и направление окончательного ответа заявителю или запись должностного лица о помещении обращения в дело.

Обращения, в ходе рассмотрения которых заявителям направлены предварительные ответы, уведомления о продлении сроков рассмотрения, но не даны окончательные ответы, считаются неисполненными и помещению в дело не подлежат. Работа с такими обращениями осуществляется в соответствии с пунктом 5.6.4 Порядка рассмотрения обращений граждан.

5.12.2. Формирование дел по обращениям граждан, их текущее и временное хранение и последующее уничтожение осуществляется службой делопроизводства по месту регистрации обращений в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в органах исполнительной власти, номенклатурой дел органа исполнительной власти.

## VI. Реализация прав граждан при рассмотрении направленных ими обращений

6.1. В случае если заявитель после направления обращения представляет дополнительные документы и материалы, они приобщаются к обращению и учитываются при его рассмотрении.

При поступлении просьбы от заявителя об истребовании дополнительно представленных документов и материалов, они возвращаются заявителю. При необходимости копии указанных документов и материалов прилагаются к обращению.

6.2. При поступлении от гражданина запроса о предоставлении информации о ходе рассмотрения направленного им обращения исполнитель или служба делопроизводства предоставляет заявителю справочную информацию по следующим вопросам:

1) о получении, регистрации обращения, направлении его на рассмотрение должностным лицам органов исполнительной власти;

2) направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, получении на них ответов;

3) направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию в соответствии с их компетенцией по рассмотрению поставленных вопросов;

4) продлении срока рассмотрения обращения;

5) результатах рассмотрения обращения.

6.3. При поступлении от гражданина просьбы об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им обращения, исполнитель или служба делопроизводства по месту нахождения обращения после предъявления гражданином документа, удостоверяющего личность, обеспечивает ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им 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.

6.4. При поступлении от гражданина заявления о прекращении рассмотрения обращения, оно не рассматривается и с приложением указанного заявления передается в службу делопроизводства по месту регистрации обращения для помещения в дело.

## VII. Информационно-аналитическая работа по рассмотрению обращений граждан

7.1. Учет, обобщение, систематизация и анализ обращений граждан и результатов их рассмотрения направлены на совершенствование работы с обращениями граждан, повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти, улучшение качества принимаемых решений, укрепление исполнительской дисциплины.

7.2. Информационно-аналитическая работа по характеру поступивших обращений граждан и результатам их рассмотрения осуществляется службой делопроизводства по месту регистрации обращений. Обобщение указанной информации осуществляется Аппаратом Губернатора и Правительства Орловской области.

7.3. Данные о количестве и видах обращений, характере поставленных вопросов, результатах их рассмотрения, принятых мерах по решению поставленных вопросов, межведомственном взаимодействии, проведении личного приема, состоянии исполнительской дисциплины в части работы с обращениями граждан ежемесячно представляются Губернатору Орловской области, членам Правительства Орловской области на рассмотрение.

Справки статистического и аналитического характера о рассмотрении обращений граждан ежеквартально составляются Аппаратом Губернатора и Правительства Орловской области и размещаются в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр».

## VIII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

8.1. Контроль за качеством содержания ответов (уведомлений) на обращения граждан, их соответствием поставленным вопросам, исполнением решений Губернатора Орловской области, членов Правительства Орловской области по их рассмотрению осуществляют руководители органов исполнительной власти и их структурных подразделений, ответственных за обеспечение рассмотрения обращений граждан.

Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями граждан, осуществляемой сотрудниками органов исполнительной власти, ведут руководители структурных подразделений – начальники отделов, ответственных за выполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан.

8.2. Проведение плановых проверок исполнения требований Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет Аппарат Губернатора и Правительства Орловской области в рамках контрольных мероприятий по соблюдению установленного порядка работы с документами.

Проведение внеплановых проверок исполнения Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет Аппарат Губернатора и Правительства Орловской области в случае обжалования гражданином решений и действий (бездействия) должностных лиц органов исполнительной власти по рассмотрению направленных им обращений.

8.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан руководители и сотрудники органов исполнительной власти несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

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

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

Приложение  
к Порядку рассмотрения обращений граждан  
в органах исполнительной государственной  
власти Орловской области

ПРИМЕРНЫЕ ТЕКСТЫ  
служебных писем, составляемых в рамках  
рассмотрения поступивших обращений граждан

1. Образец текста сопроводительного письма о переадресации обращения

Руководствуясь статьей 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляю Вам обращение (*указывается Ф. И. О. заявителя*), поступившее (*указывается наименование органа исполнительной власти или должности*), в соответствии с компетенцией возглавляемого Вами (*указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации*) по решению поставленных в обращении вопросов.

По итогам рассмотрения обращения прошу дать ответ заявителю в установленный указанным Федеральным законом срок и представить (*указывается наименование органа исполнительной власти*) документы и материалы о результатах рассмотрения обращения (копию ответа заявителю).

Уведомление о переадресации Вам обращения заявителю направлено.

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

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

В соответствии со статьей 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу представить в (*указывается наименование органа исполнительной власти*) (*указываются документы и материалы*), необходимые для рассмотрения поступившего обращения.

### 3. Образец текста уведомления заявителя о переадресации его обращения

Ваше обращение (*указывается дата обращения либо его поступления*) по вопросу (*указывается вопрос*), поступившее (*указывается наименование органа исполнительной власти или должности*), направлено на рассмотрение (*указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации*) в соответствии с его компетенцией по решению поставленного Вами вопроса.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение направляется государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом, осуществляющим его рассмотрение.

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

В рамках рассмотрения Вашего обращения (*указывается дата обращения либо его поступления*) по вопросу (*указывается вопрос*), поступившее (*указывается наименование органа исполнительной власти или должности*), на основании статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщая Вам о продлении срока рассмотрения обращения (*указывается количество дней, на которые продлен срок, или планируемая дата рассмотрения обращения*).

(Далее *указываются причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов, сообщается о направлении запросов о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иные государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам.*)

### 5. Образец текста уведомления автора многократного обращения

Ваше обращение (*указывается дата обращения либо его поступления*), поступившее (*указывается наименование органа исполнительной власти или должности*), содержит вопрос (*указывается вопрос*), на который Вам неоднократно давались ответы по существу (*указываются даты и номера ответов*).

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 и обстоятельств в данном обращении, сообщая Вам о прекращении переписки по данному вопросу.

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

В соответствии с Вашим обращением (*указывается дата обращения либо его поступления*) по вопросу (*указывается вопрос*), поступившим (*указывается наименование органа исполнительной власти или должности*), сообщаем следующее.

В соответствии с Конституцией Российской Федерации (статья 120), Федеральным конституционным законом от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» (статьи 1 и 5) суды осуществляют судебную власть самостоятельно и независимо, подчиняясь только Конституции Российской Федерации и федеральному закону. Органы исполнительной власти не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей. Судебные решения обжалуются в вышестоящий суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В связи с вышеизложенным, руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», возвращаем направленное Вами обращение.

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 (*указывается дата обращения либо его поступления*), поступившим (*указывается наименование органа исполнительной власти или должности*) с жалобой на решение (*действия, бездействие*) (*указывается государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо*), 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 суд 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 (*указывается дата обращения либо его поступления*), поступившее (*указывается наименование органа исполнительной власти или должности*), содержит (*сообщается о наличии нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи*), руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаю Вам о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

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

Руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаю, что Ваше обращение (*указывается дата поступления обращения*), поступившее (*указывается наименование органа исполнительной власти или должности*), 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.

#### 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 (*указывается дата обращения либо его поступления*) по вопросу (*указывается вопрос*), поступившего (*указывается наименование органа исполнительной власти или должности*), руководствуясь статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаю Вам о невозможности дать ответ по существу поставленных вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную (*иную охраняемую федеральным законом*) тайну.