

## ГУБЕРНАТОР АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

### УКАЗ

от 3 февраля 2011 г. N 14-у

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ,  
ПОСТУПИВШИХ ГУБЕРНАТОРУ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ,  
В ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, ПЕРВОМУ  
ЗАМЕСТИТЕЛЮ  
ГУБЕРНАТОРА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ - ПРЕДСЕДАТЕЛЮ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, ПЕРВЫМ ЗАМЕСТИТЕЛЯМ  
ГУБЕРНАТОРА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, ЗАМЕСТИТЕЛЯМ  
ГУБЕРНАТОРА  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, ЗАМЕСТИТЕЛЯМ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЕ  
ОРГАНЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ И  
АДМИНИСТРАЦИЮ  
ГУБЕРНАТОРА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

#### Список изменяющих документов

(в ред. указов Губернатора Архангельской области  
от 07.06.2011 N 80-у, от 08.12.2011 N 169-у, от 27.07.2012 N 118-у,  
от 30.12.2014 N 137-у, от 06.03.2015 N 36-у, от 13.07.2015 N 77-у,  
от 16.08.2016 N 106-у, от 11.09.2017 N 95-у, от 16.10.2017 N 103-у,  
от 12.03.2018 N 21-у, от 09.07.2020 N 104-у)

В целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Архангельской области, в Правительство Архангельской области, первому заместителю Губернатора Архангельской области - председателю Правительства Архангельской области, первым заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям председателя Правительства Архангельской области, в исполнительные органы государственной власти Архангельской области и администрацию Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, в соответствии с [пунктом 2 статьи 3](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [подпунктом "р" пункта 1 статьи 29](#) Устава Архангельской области, [пунктом 22 статьи 10](#) областного закона от 20 мая 2009 года N 19-3-ОЗ "О Правительстве Архангельской области и иных исполнительных органах государственной власти Архангельской области" постановляю:

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

1. Утвердить прилагаемый [Регламент](#) организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших Губернатору Архангельской области, в Правительство Архангельской области, первому заместителю

Губернатора Архангельской области - председателю Правительства Архангельской области, первым заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям председателя Правительства Архангельской области, в исполнительные органы государственной власти Архангельской области и администрацию Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области.

(в ред. указов Губернатора Архангельской области от 06.03.2015 N 36-у, от 16.08.2016 N 106-у)

2. **Пункт 6** Регламента организации контроля за исполнением документов исполнительными органами государственной власти Архангельской области и структурными подразделениями администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, утвержденного указом Губернатора Архангельской области от 1 марта 2010 года N 19-у, изложить в следующей редакции:

"6. Особенности осуществления контроля за исполнением обращений граждан определяются Регламентом организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, поступающих Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, в исполнительные органы и администрацию Губернатора и Правительства."

3. В **Регламенте** планирования, подготовки и проведения мероприятий с участием Губернатора Архангельской области, утвержденном указом Губернатора Архангельской области от 7 октября 2009 года N 30-у:

**абзац третий пункта 2** изложить в следующей редакции:

"Порядок организации личного приема граждан Губернатором и заместителями Губернатора определяется Регламентом организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, поступающих Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, в исполнительные органы и администрацию Губернатора и Правительства.";

в **пункте 3** слова "администрации Губернатора и Правительства" заменить словами "администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области (далее - администрация Губернатора и Правительства)".

4. Признать утратившим силу **постановление** главы администрации Архангельской области от 15 октября 2007 года N 62 "Об утверждении Положения об организации личного приема граждан главой администрации Архангельской области, заместителями главы администрации Архангельской области и уполномоченными на то лицами".

5. Настоящий указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор  
Архангельской области  
И.Ф.МИХАЛЬЧУК

Утвержден  
указом Губернатора  
Архангельской области

**РЕГЛАМЕНТ  
ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ  
ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПОСТУПИВШИХ  
ГУБЕРНАТОРУ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, В ПРАВИТЕЛЬСТВО  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, ПЕРВОМУ ЗАМЕСТИТЕЛЮ ГУБЕРНАТОРА  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ - ПРЕДСЕДАТЕЛЮ ПРАВИТЕЛЬСТВА  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, ПЕРВЫМ ЗАМЕСТИТЕЛЯМ ГУБЕРНАТОРА  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, ЗАМЕСТИТЕЛЯМ ГУБЕРНАТОРА  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, ЗАМЕСТИТЕЛЯМ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ, В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЕ  
ОРГАНЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ И  
АДМИНИСТРАЦИЮ  
ГУБЕРНАТОРА АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. указов Губернатора Архангельской области  
от 06.03.2015 N 36-у, от 13.07.2015 N 77-у, от 16.08.2016 N 106-у,  
от 11.09.2017 N 95-у, от 16.10.2017 N 103-у, от 12.03.2018 N 21-у,  
от 09.07.2020 N 104-у)

**I. Общие положения**

1. Настоящий Регламент, разработанный в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявители), поступивших Губернатору Архангельской области (далее - Губернатор), в Правительство Архангельской области (далее - Правительство), первому заместителю Губернатора Архангельской области - председателю Правительства Архангельской области, первым заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям председателя Правительства Архангельской области (далее соответственно - заместитель Губернатора, заместитель председателя Правительства), в исполнительные органы государственной власти Архангельской области (далее - исполнительные органы) и администрацию Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области (далее - администрация Губернатора и Правительства), регулирует порядок организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц (далее - обращения).

(п. 1 в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

2. Правовую основу рассматриваемых отношений составляют следующие нормативные правовые акты:

[Конституция](#) Российской Федерации;

Федеральный [закон](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный [закон](#) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Устав Архангельской области;

областной закон от 26 ноября 2008 года N 626-31-ОЗ "О противодействии коррупции в Архангельской области";

областной закон от 20 мая 2009 года N 19-3-ОЗ "О Правительстве Архангельской области и иных исполнительных органах государственной власти Архангельской области";

областной закон от 15 марта 2012 года N 436-29-ОЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области";

постановление Правительства Архангельской области от 8 апреля 2014 года N 137-пп "О государственной информационной системе Архангельской области "Обращения граждан и их объединений";

указ Губернатора Архангельской области от 5 мая 2016 года N 46-у "Об утверждении плана противодействия коррупции в Архангельской области на 2016 - 2017 годы".  
(в ред. указа Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

3. Настоящий Регламент не распространяется на отношения по организации рассмотрения обращений в рамках предоставления государственными гражданскими служащими исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства (далее - государственные служащие) государственных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Архангельской области.

4. В настоящем Регламенте используются основные понятия в значениях, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

5. Организацию рассмотрения обращений осуществляют:

государственные служащие управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора и Правительства (далее - управление по работе с обращениями граждан) - в отношении обращений, адресованных Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, заместителям председателя Правительства, в администрацию Губернатора и Правительства, за исключением структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, в совещательные и вспомогательные органы при Губернаторе;  
(в ред. указа Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

государственные служащие, назначенные ответственными за работу с обращениями в исполнительном органе и структурном подразделении администрации Губернатора и Правительства, - в отношении обращений, адресованных в исполнительные органы и структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, а также обращений, направленных в исполнительные органы и структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства в соответствии с [пунктом 3 статьи 8](#) и [пунктом 2 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

6. Организация рассмотрения обращений, поступающих в исполнительные органы и структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, осуществляется по общим правилам, предусмотренным настоящим Регламентом.

В исполнительном органе, структурном подразделении администрации Губернатора и Правительства назначается государственный служащий, ответственный за работу с обращениями. Информация о государственных служащих, ответственных за работу с обращениями, предоставляется в управление по работе с обращениями граждан.

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

8. Делопроизводство по обращениям ведется в государственной информационной системе Архангельской области "Обращения граждан и их объединений" (далее - система "Обращения граждан и их объединений").

Работа с электронными образами обращений и материалами по их рассмотрению между управлением по работе с обращениями граждан и органами местного самоуправления осуществляется с использованием программного комплекса ViPNet Client (Деловая Почта), функционирующего в рамках защищенной сети ViPNet. (абзац введен [указом](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

9. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации обращения, если иной срок не установлен федеральным законом.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены уполномоченными должностными лицами, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления срока.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Установленный законодательством Российской Федерации срок на рассмотрение обращения является исчерпывающим (подготовка текста ответа, его возможное согласование и подписание являются неотъемлемой составляющей рассмотрения обращения).

10. Рассмотрение обращений, поставленных на контроль Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, иными федеральными органами государственной власти и другими государственными органами, осуществляется в сроки, установленные указанными органами, или в сроки, установленные должностными лицами, указанными в [пункте 33](#) настоящего Регламента.

11. Нарушение сроков и порядка рассмотрения обращений не допускается.

12. Информация о порядке рассмотрения обращений, поступающих Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, заместителям председателя Правительства, в исполнительные органы и администрацию Губернатора и Правительства, размещается на официальном сайте Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

**II. Порядок организации рассмотрения обращений, адресованных  
Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора,  
заместителям председателя Правительства и в администрацию  
Губернатора и Правительства**

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

**Организация приема, регистрации  
и предварительного рассмотрения обращений**

13. Обращения, поступившие Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, заместителям председателя Правительства, в администрацию Губернатора и Правительства по почте, телеграфу, факсу, электронной почте, принятые при личном приеме гражданина или во время проведения публичных мероприятий, направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных органов государственной власти и других государственных органов, органов местного самоуправления, передаются в управление по работе с обращениями граждан.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Обращения должны соответствовать требованиям, установленным [статьей 7](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

14. Обращения в электронной форме (далее - интернет-обращения) к Губернатору, в Правительство, заместителям Губернатора, заместителям председателя Правительства, в администрацию Губернатора и Правительства поступают через официальный сайт Правительства в сети "Интернет" путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты (далее - интернет-приемная), а также посредством электронной почты.

Дальнейшая работа с интернет-обращением ведется как с письменным обращением.  
(п. 14 в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Дальнейшая работа с интернет-обращением ведется как с письменным обращением.

15. Управлением по работе с обращениями граждан при приеме письменных обращений проверяется правильность адресности корреспонденции. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения регистрируются и направляются по принадлежности с сопроводительным письмом за подписью начальника управления по работе с обращениями граждан.

16. На обращении проставляется регистрационный штамп.

По просьбе заявителя государственный служащий управления по работе с обращениями граждан при приеме обращения обязан удостоверить своей подписью на втором представленном заявителем экземпляре обращения факт приема обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

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



Если обращение принято в устной форме на личном приеме, регистрационный штамп ставится на карточке личного приема.

17. В случае отсутствия текста обращения в регистрационную карточку вносится пометка "Письменного обращения к адресату нет", заявителю направляется уведомление об отсутствии текста обращения.

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

18. Запрещается делать пометки на тексте обращения. Допускается выделять отдельные фрагменты, части текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственной работы исполнителя с обращением.

19. Управление по работе с обращениями граждан в течение трех календарных дней со дня поступления обращения регистрирует обращение с использованием системы "Обращения граждан и их объединений", а также осуществляет их предварительное рассмотрение. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

20. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения управлением по работе с обращениями граждан.

Датой регистрации обращения является дата создания регистрационной карточки в системе "Обращения граждан и их объединений", указываемая в регистрационном штампе управления по работе с обращениями граждан.

21. На каждое обращение в системе "Обращения граждан и их объединений" оформляется регистрационная [карточка](#) по форме согласно приложению N 1 к настоящему Регламенту.

22. Регистрационные номера обращений формируются автоматически, состоят из порядкового номера поступления в пределах календарного года и дополнительного цифрового индекса, означающего порядковый номер обращения, поступившего в пределах календарного года от одного и того же заявителя.

23. При регистрации обращения в системе "Обращения граждан и их объединений" в регистрационную карточку вносится следующая информация о поступившем обращении:

- 1) дата регистрации;
- 2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя.

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

Если обращение подписано двумя и более авторами, в поле "Гражданин" регистрационной карточки вносится запись об указанной в письме группе авторов

(жители, жильцы, коллектив), в скобках указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, который стоит первым в списке подписавших обращение, или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В дополнительные реквизиты вносится пометка "Коллективное".

Если обращение направлено объединением граждан, в том числе юридическими лицами, в поле "Гражданин" указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) представителя объединения граждан (юридического лица), подписавшего обращение;

3) почтовый адрес заявителя (для обращения в форме электронного документа - адрес электронной почты);  
(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 12.03.2018 N 21-у)

4) кратность обращения заявителя в течение календарного года (первичное, неоднократное).

Кратность обращения проверяется государственным служащим управления по работе с обращениями граждан с использованием системы "Обращения граждан и их объединений".

Заполнение поля "Связки" является обязательным, если регистрируемое обращение поступило от одного и того же заявителя в пределах одного календарного года;

5) канал доставки (почта, сеть "Интернет", личный прием, выездной прием, факсимильное обращение);

6) форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

7) тип обращения (заявление, жалоба, предложение, запрос информации);

8) сведения об адресате (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, иные органы государственной власти и другие государственные органы, органы местного самоуправления, иная организация или иное должностное лицо, которому направлено обращение);

9) шифр тематики обращения в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан. Если в обращении ставится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр типового общероссийского тематического классификатора;

10) аннотация обращения;

11) фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

12) наименование исполнительного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Архангельской области (далее - орган местного самоуправления), территориального органа федерального органа государственной власти, и (или) фамилия должностного лица, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения;

13) тип контроля обращения (контрольное, с особым контролем);



14) контрольная дата исполнения обращения;

15) иные сведения.

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

Указанные документы и материалы, не подлежащие сканированию, внешние цифровые носители, приложенные к обращению, передаются ответственному исполнителю с копией регистрационной карточки, о чем в поле "Примечание" регистрационной карточки делается соответствующая запись.

### **Направление обращения на рассмотрение**

24. При предварительном рассмотрении поступивших обращений управление по работе с обращениями граждан выявляет обращения, не подлежащие рассмотрению по существу согласно [статье 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

Управление по работе с обращениями граждан по результатам рассмотрения указанных обращений принимает одно из следующих решений:

1) об оставлении обращения без ответа - в случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (на основании [части 1 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ).

Указанные обращения передаются в исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства по компетенции для решения вопросов, изложенных в обращении, использования в качестве информационного источника аналитического характера, о чем делается пометка в регистрационной карточке;

2) о возврате обращения заявителю в течение семи дней со дня регистрации - в случае если обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (на основании [части 2 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

3) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщении заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом - если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (на основании [части 3 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

4) о направлении сообщения заявителю в течение семи дней со дня регистрации обращения об оставлении обращения без ответа - если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а текст обращения не поддается прочтению (на основании [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

5) об оставлении обращения без ответа в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

(пп. 5 введен [указом](#) Губернатора Архангельской области от 12.03.2018 N 21-у)

По обращениям, указанным в [подпунктах 2 - 5](#) настоящего пункта, заявителям направляются [разъяснения](#) с обоснованием отказа в рассмотрении их обращений по существу поставленных в них вопросов за подписью начальника управления по работе с обращениями граждан по формам согласно приложению N 2 к настоящему Регламенту.  
(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 12.03.2018 N 21-у)

25. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, указанное обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией (на основании [части 1 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ).

Копия обращения, указанного в [абзаце первом](#) настоящего пункта, направляется для сведения в департамент специальных программ администрации Губернатора и Правительства.  
(в ред. указов Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у, от 11.09.2017 N 95-у)

Обращения с информацией о техническом состоянии жилого дома, представляющем возможную опасность для жизни и здоровья проживающих в нем граждан, направляются по компетенции в органы местного самоуправления и исполнительные органы, а также в контрольно-надзорные органы государственной власти, имеющие полномочия для проведения проверок фактов, указанных в обращении.

26. Обращения, адресованные в совещательные и вспомогательные органы при Губернаторе Архангельской области, направляются для рассмотрения и подготовки ответа в исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, ответственные за организационно-техническое и информационно-аналитическое обеспечение деятельности соответствующего совещательного и вспомогательного органа при Губернаторе.

27. Запрос информации для подготовки ответа на обращение заявителя, поступивший из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных органов государственной власти и других государственных органов, органов местного самоуправления, направленный в соответствии с [пунктом 2 части 1](#) и [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ, регистрируется управлением по работе с обращениями граждан в порядке, установленном для обращений граждан. В поле "Тип обращения" регистрационной карточки делается пометка "запрос информации".

Управление по работе с обращениями граждан направляет запрос информации в исполнительный орган, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для подготовки информационных справок с приложением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения.

28. По рассмотрению обращений, соответствующих требованиям [статьи 7](#) Федерального закона N 59-ФЗ, управление по работе с обращениями граждан готовит одно из следующих предложений:

- 1) о представлении обращения для доклада Губернатору, заместителям Губернатора,

заместителям председателя Правительства в целях принятия решения о ходе рассмотрения коллективных обращений, носящих общественно значимый характер, а также обращений, по которым имеются поручения Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных органов государственной власти и других государственных органов;

(пп. 1 в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

2) о рассмотрении обращения по существу и подготовке ответа на обращение структурными подразделениями администрации Губернатора и Правительства Архангельской области, должностными лицами администрации Губернатора и Правительства;

3) о направлении обращения на рассмотрение в исполнительный орган, иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией с уведомлением гражданина о переадресации обращения в исполнительный орган, иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Уведомление заявителю направляется в соответствии с формой обращения (на бумажном носителе, в форме электронного документа), если форма предоставления информации не определена автором обращения.

Уведомление на бумажном носителе передается в отдел регистрации и контроля исполнения документов департамента контроля и совершенствования государственного управления администрации Губернатора и Правительства с реестром почтовых отправлений. Копия реестра хранится в управлении по работе с обращениями граждан.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

29. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

30. В случае если ответственными исполнителями назначено несколько заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства и руководителей исполнительных органов в равной степени, то и ответственными за подготовку ответа на обращение являются все заместители Губернатора, заместители председателя Правительства и все руководители исполнительных органов, указанные в поручении.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

31. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в исполнительный орган, иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае обжалования действия (бездействия) руководителей исполнительных органов обращение направляется для рассмотрения и подготовки ответа заместителю Губернатора или заместителю председателя Правительства, курирующему данный исполнительный орган в соответствии со структурой исполнительных органов государственной власти Архангельской области, утвержденной Губернатором.

В случае обжалования действия (бездействия) руководителей структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства обращение направляется для рассмотрения и подготовки ответа заместителю Губернатора Архангельской области - руководителю администрации Губернатора и Правительства.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 09.07.2020 N 104-у)

В случае обжалования действия (бездействия) первых заместителей Губернатора, заместителей Губернатора Архангельской области, заместителей председателя Правительства обращение направляется для рассмотрения Губернатору и/или председателю Правительства.

Если невозможно направление обращения на рассмотрение в исполнительный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

(п. 31 в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

### **Организация рассмотрения обращений**

32. Для рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа на обращение управление по работе с обращениями граждан в день регистрации обращения готовит проект [поручения](#) по форме согласно приложению N 3 к настоящему Регламенту, которым определяются:

1) исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства, должностные лица администрации Губернатора и Правительства, иные государственные органы, органы местного самоуправления или иные должностные лица, являющиеся ответственными исполнителями и соисполнителями по обращению;

2) срок рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа на обращение, который должен обеспечить в соответствии с Федеральным [законом](#) N 59-ФЗ своевременное рассмотрение обращения;

3) необходимость осуществления особого контроля за рассмотрением обращения по существу и подготовки ответа на обращение.

В проект поручения может включаться лаконично сформулированный текст, предписывающий каждому ответственному исполнителю (соисполнителям) конкретное действие, порядок и срок исполнения обращения.

33. Завизированные поручения Губернатора, заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства, первого заместителя руководителя администрации Губернатора и Правительства, заместителя руководителя администрации Губернатора и Правительства вносятся управлением по работе с обращениями граждан в регистрационную карточку обращения и направляются на исполнение:

1) в электронной форме в системе "Обращения граждан и их объединений" в исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства;

2) на бумажном носителе в иные органы государственной власти и другие государственные органы, учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций;

3) в электронной форме в органы местного самоуправления с использованием программного комплекса VipNet Client (Деловая Почта).

(п. 33 в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

34. В случае если исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции:

обращение, зарегистрированное в системе "Обращения граждан и их объединений" управлением по работе с обращениями граждан и направленное для подготовки ответа в исполнительные органы, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства, возвращается в течение двух рабочих дней, следующих за днем получения обращения в управление по работе с обращениями граждан (с предварительным информированием по телефону). Не допускается передача обращения из одного исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства в другое, минуя управление по работе с обращениями граждан;

обращение, адресованное непосредственно в исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства, и зарегистрированное в системе "Обращения граждан и их объединений" государственными служащими исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, направляются по компетенции в другой исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства в системе "Обращения граждан и их объединений" с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

35. Исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства, должностное лицо администрации Губернатора и Правительства, являющиеся ответственными исполнителями, не вправе:

1) переадресовывать обращение на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу;

2) возвращать обращение заявителю (на основании [части 2 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ);

3) оставлять обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов (на основании [части 3 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ).

36. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, уполномоченное должностное лицо администрации Губернатора и Правительства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения передавались в один и тот же исполнительный орган, структурное подразделение администрации Губернатора и Правительства или одному и тому же должностному лицу. Уведомление заявителя о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с ним подписывает руководитель исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства или уполномоченное должностное лицо.

После прекращения переписки по вопросам, на которые неоднократно давались письменные ответы по существу, на каждое последующее обращение заявителю направляется [уведомление](#) о прекращенной переписке по форме согласно приложению N

2 к настоящему Регламенту.

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

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

38. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому государственному служащему, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

39. Ответственность за несвоевременное рассмотрение обращения, иные нарушения в ходе рассмотрения и подготовки ответа несет руководитель исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, должностное лицо, которым поручено рассмотрение обращения.

### **Направление ответа на обращение**

40. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) содержатся юридически обоснованные и мотивированные разъяснения по всем вопросам, поставленным в обращении. При необходимости в ответе приводится ссылка на нормативные правовые акты Российской Федерации и Архангельской области;

2) названы причины, по которым заявление, жалоба или предложение, изложенные в обращении, не могут быть удовлетворены (в случае невозможности ее удовлетворения);

3) при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, сообщено о мерах, принятых по устранению указанных фактов;

4) указаны фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона государственного служащего, подготовившего ответ.

41. Ответ на обращение подписывается должностным лицом, которому адресовано обращение, либо руководителем исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства, уполномоченным лицом, которым поручено подписание ответа на обращение.

42. Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, для ознакомления всех подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому гражданину в списке обратившихся (подписавшихся), указавшему свой адрес места жительства.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется



каждому из них по указанным адресам места жительства.

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

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ на официальном сайте Правительства Архангельской области или исполнительных органов государственной власти Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(абзац введен [указом](#) Губернатора Архангельской области от 12.03.2018 N 21-у)

43. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#) Федерального закона N 59-ФЗ на официальном сайте Правительства Архангельской области или исполнительных органов государственной власти Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Письменный ответ или ответ в форме электронного документа предоставляется по просьбе заявителя.

(п. 43 в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 12.03.2018 N 21-у)

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

45. Ответы на обращения заявителей, направленные для рассмотрения и подготовки ответа по компетенции в исполнительные органы, направляет исполнительный орган.

Ответственный исполнитель в файл поля "Отчет исполнителя" регистрационной карточки прикрепляет электронный образ подписанного и зарегистрированного ответа, дополнительных материалов, относящихся к рассмотрению обращения по существу. В поле "Отчет исполнителя" регистрационной карточки вносятся реквизиты ответа.

46. Ответ на обращение заявителя, направленное для рассмотрения и подготовки ответа по компетенции в органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Архангельской области, направляет орган местного самоуправления за подписью руководителя органа местного самоуправления или иного уполномоченного лица. Копия ответа заявителю направляется в управление по работе с обращениями

граждан в день регистрации ответа органом местного самоуправления.

Управление по работе с обращениями граждан прикрепляет электронный образ ответа и вносит его реквизиты в поле "Отчет исполнителя" регистрационной карточки.

47. Ответ на обращение заявителя, поставленное на особый контроль и направленное для рассмотрения и подготовки ответа в исполнительный орган и/или орган местного самоуправления, готовит и направляет заявителю ответственный исполнитель. Копия ответа заявителю направляется в управление по работе с обращениями граждан.

Управление по работе с обращениями граждан готовит проект сопроводительного письма с приложением копии ответа заявителю в адрес организации или должностного лица, запрашивающего документы и материалы о результатах рассмотрения обращения, и направляет его за подписью Губернатора или заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

48. Управление по работе с обращениями граждан проверяет правильность оформления ответов, подготовленных ответственными исполнителями. При необходимости управление по работе с обращениями граждан обращает внимание исполнителей на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, и предлагает переоформить ответ. При этом срок рассмотрения обращения не продлевается.

49. Информацию о ходе рассмотрения обращения, направленного в интернет-приемную официального сайта Правительства Архангельской области в сети "Интернет" (регистрационный номер и дату регистрации обращения, наименование органа власти, в который обращение направлено для рассмотрения по компетенции, информацию о дате и регистрационном номере ответа на обращение), заявитель может получить, зарегистрировавшись в установленном порядке в разделе "Личный кабинет" официального сайта Правительства Архангельской области в сети "Интернет".

50. [Запрос](#) информации в соответствии с [подпунктом 2 пункта 1 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ для рассмотрения обращения и подготовки ответа направляется по форме согласно приложению N 3 к настоящему Регламенту.

Материалы по запросу информации (справку о рассмотрении обращения, документы по поступавшим ранее обращениям, копии ответов) предоставляются в управление по работе с обращениями граждан.

Исполнительные органы представляют информацию за подписью руководителя исполнительного органа и проект сопроводительного письма за подписью курирующего заместителя Губернатора, заместителя председателя Правительства.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Органы местного самоуправления представляют информацию за подписью руководителя органа местного самоуправления или уполномоченного лица.

Управление по работе с обращениями граждан проверяет правильность подготовки и оформления информации и направляет указанные документы в организацию или должностному лицу, направившему запрос.

Ответ заявителю не направляется.

## Контроль за рассмотрением обращений

51. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется управлением по работе с обращениями граждан на основании анализа предоставляемых исполнителями копий ответов заявителям, документов и материалов по их рассмотрению, а также информации для подготовки ответов на обращения.

52. Постановке на контроль в управлении по работе с обращениями граждан подлежат следующие обращения, направленные по компетенции для рассмотрения и подготовки ответов:

1) в исполнительные органы, структурные подразделения администрации Губернатора и Правительства;

2) в органы местного самоуправления;

3) в территориальные органы федеральных органов государственной власти и другие государственные органы.

53. Постановке на особый контроль в управлении по работе с обращениями граждан подлежат следующие обращения, по которым имеются поручения:

1) Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных органов государственной власти и других государственных органов о предоставлении информации о результатах рассмотрения обращения в указанные органы, а также поручения о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения;

2) Губернатора, председателя Архангельского областного Собрания депутатов.

Подлежат постановке на особый контроль обращения, направленные в установленном порядке общественными представителями Губернатора Архангельской области в муниципальных районах Архангельской области и городских округах Архангельской области.

(абзац введен [указом](#) Губернатора Архангельской области от 12.03.2018 N 21-у)

54. При постановке обращения на контроль на всех регистрационных формах и на самом обращении проставляется соответствующий штамп "Контроль" или "Особый контроль".

55. Управление по работе с обращениями граждан ежедневно осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений с использованием системы "Обращения граждан и их объединений", в том числе применяя следующие меры упреждающего контроля:

1) информирование исполнителей о приближении контрольных сроков;

2) получение от исполнителей устной информации о ходе исполнения обращений;

3) осуществление оперативного выяснения хода исполнения обращения;

4) направление напоминаний и предупреждений исполнителям с разъяснением ответственности за несвоевременное рассмотрение обращений.

56. Текущий контроль за рассмотрением обращений возлагается на государственных служащих, ответственных за работу с обращениями граждан в исполнительном органе и структурном подразделении администрации Губернатора и Правительства.

57. Обращения считаются исполненными после документального подтверждения направления ответа заявителю или результатов запросов заинтересованным организациям и должностным лицам, если предоставленные в управление по работе с обращениями граждан документы не возвращены на доработку или по ним не даны дополнительные поручения.

58. Датой снятия с контроля обращения является дата почтового отправления или направления по адресу электронной почты исходящего письма (ответа) заявителю или сопроводительного письма к документам и материалам по запросу информации для рассмотрения обращения заявителя.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

59. Если в ответе заявителю указывается, что вопрос, поставленный в обращении, в силу объективных причин не может быть решен в срок, установленный для рассмотрения обращения [частью 1 статьи 12](#) Федерального закона N 59-ФЗ, обращение ставится на дополнительный контроль.

60. Управление по работе с обращениями граждан в случае нарушения сроков рассмотрения обращения направляет:

ответственному исполнителю - письменное [напоминание](#) о нарушении срока рассмотрения обращения по форме согласно приложению N 3 к настоящему Регламенту;

заместителям Губернатора, заместителям председателя Правительства, руководителям исполнительных органов, органов местного самоуправления - информацию о нарушении срока рассмотрения обращения.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

61. Управление по работе с обращениями граждан имеет право вносить на рассмотрение Губернатора, заместителя Губернатора, заместителя председателя Правительства, руководителя администрации Губернатора и Правительства предложения о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц, не обеспечивших своевременное и качественное рассмотрение обращений заявителей.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

### **Особенности организации работы с обращениями, содержащими сведения о проявлениях коррупции в исполнительных органах**

62. При организации работы с обращениями, в которых содержится информация, указывающая на действия (бездействие) государственных служащих, связанные со злоупотреблением служебным положением, дачей взятки, получением взятки, злоупотреблением полномочиями, коммерческим подкупом либо иным незаконным использованием своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера (далее - обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции), учитываются особенности, изложенные в настоящей главе Регламента.

К обращениям, содержащим сведения о проявлениях коррупции, не относятся обращения с информацией о фактах нарушения государственными служащими служебной

дисциплины.

63. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции, поступившие по "телефону доверия" по фактам коррупционной направленности, с которыми граждане и организации столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами исполнительных органов государственной власти Архангельской области и представительств Архангельской области, рассматриваются в соответствии с [Порядком](#), установленным указом Губернатора Архангельской области от 14 июля 2011 года N 105-у "Об утверждении Порядка организации работы системы "телефон доверия" по фактам коррупционной направленности, с которыми граждане и организации столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами исполнительных органов государственной власти Архангельской области и представительств Архангельской области".

64. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции, поступившие по почте, телеграфу, факсу, электронной почте, принятые при личном приеме гражданина или во время проведения публичных мероприятий, направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, иных органов государственной власти и других государственных органов, органов местного самоуправления, через сеть "Интернет", подлежат регистрации в системе "Обращения граждан и их объединений" в день поступления указанного обращения в управление по работе с обращениями граждан.

65. Рассмотрение обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции, ставится на особый контроль.

66. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции, направляются управлением по работе с обращениями граждан председателю соответствующей комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов в исполнительных органах, в управление по вопросам противодействия коррупции администрации Губернатора и Правительства, а также в департамент государственной гражданской службы и кадров администрации Губернатора и Правительства.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.10.2017 N 103-у)

67. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, содержащем сведения о проявлениях коррупции, должен содержать информацию о принятых мерах, в том числе о применении к государственному служащему мер ответственности, либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о неподтверждении фактов коррупции.

68. Исполнительные органы проводят анализ обращений в целях выявления коррупционных рисков и своевременного реагирования на коррупционные проявления со стороны должностных лиц исполнительного органа и подведомственных ему организаций.

69. Руководители исполнительных органов обеспечивают незамедлительное информирование комиссии по координации работы по противодействию коррупции в Архангельской области:

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.10.2017 N 103-у)

о выявленных коррупционных проявлениях (исходя из анализа обращений) со стороны должностных лиц исполнительного органа и подведомственных ему организаций;

о проведении в отношении государственных служащих, а также работников подведомственных государственных учреждений Архангельской области следственных и оперативно-розыскных мероприятий в течение одного рабочего дня со дня, когда стало известно о данном факте.

### **Хранение материалов рассмотрения обращений**

70. Обращения, зарегистрированные управлением по работе с обращениями граждан с информацией о результатах рассмотрения, иными материалами, относящимися к рассмотрению обращений, хранятся в управлении по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел администрации Губернатора и Правительства, утвержденной в установленном порядке.

71. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания начальником управления по работе с обращениями граждан администрации Губернатора и Правительства.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

72. Материалы рассмотрения обращений формируются в папках отдельно по каждому городскому округу Архангельской области и муниципальному району Архангельской области, в папке в алфавитном порядке по первой букве фамилии заявителя.

Регистрационные карточки с электронными образами документов с информацией о результатах рассмотрения, иными материалами, относящимися к рассмотрению обращений, хранятся в электронном виде в системе "Обращения граждан и их объединений".

Реестры отправки уведомлений о направлении обращений для рассмотрения по компетенции ведутся и хранятся в соответствии с номенклатурой дел.

73. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению - пять лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

### **III. Организация и порядок проведения личного приема граждан Губернатором, заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, руководителями исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, иными уполномоченными должностными лицами**

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

74. Личный прием граждан проводят Губернатор, заместители Губернатора, заместители председателя Правительства, руководители исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, начальник и государственные служащие управления по работе с обращениями граждан, лица, ответственные за работу с обращениями в исполнительных органах и структурных подразделениях администрации Губернатора и Правительства, иные уполномоченные государственные служащие исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

75. Личный прием граждан осуществляется:



1) в приемной Губернатора и Правительства по адресу: г. Архангельск, просп. Троицкий, д. 49, каб. 122;

2) в приемной Президента Российской Федерации в Архангельской области по адресу: г. Архангельск, пл. Ленина, д. 1;

3) в общественных приемных;

4) в муниципальных образованиях.

76. Губернатор осуществляет личный прием граждан:

1) в приемной Губернатора и Правительства - не менее одного раза в квартал, в том числе в режиме видеоконференцсвязи;

2) в приемной Президента Российской Федерации в Архангельской области - не менее одного раза в квартал;

3) в общественных приемных - по согласованию;

4) в муниципальных образованиях - в соответствии с графиком рабочих поездок, утвержденным в установленном порядке.

77. Заместители Губернатора, заместители председателя Правительства, руководители исполнительных органов и структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства осуществляют личный прием граждан:

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

1) в приемной Губернатора и Правительства - не менее одного раза в 2 месяца;

2) в общественных приемных - по согласованному графику;

3) в муниципальных образованиях - в соответствии с графиками рабочих поездок.

78. Личный прием граждан Губернатором, заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, руководителями исполнительных органов проводится в соответствии с графиками личных приемов граждан, которые учитываются в плане мероприятий с участием Губернатора, заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства, руководителей исполнительных органов на очередной месяц.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

79. Устанавливается следующий порядок формирования, согласования и утверждения графиков личных приемов граждан:

1) график личного приема граждан Губернатором в приемной Президента Российской Федерации в Архангельской области, общественных приемных, приемной Губернатора и Правительства формируется управлением по работе с обращениями граждан на полугодие, согласовывается с секретариатом Губернатора, подписывается заместителем Губернатора - руководителем администрации Губернатора и Правительства утверждается Губернатором;

(в ред. [указов](#) Губернатора Архангельской области от 13.07.2015 N 77-у, от 16.08.2016 N 106-у, от 09.07.2020 N 104-у)

2) график личного приема граждан заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, руководителями исполнительных органов в приемной Губернатора и Правительства формируется управлением по работе с обращениями граждан ежемесячно, не позднее 25-го числа предшествующего месяца, по согласованию с секретариатами заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства и приемными руководителями исполнительных органов, подписывается начальником управления по работе с обращениями граждан, утверждается заместителем Губернатора, заместителем председателя Правительства, курирующим деятельность администрации Губернатора и Правительства в соответствии со структурой исполнительных органов государственной власти Архангельской области, утвержденной указом Губернатора; (в ред. указов Губернатора Архангельской области от 13.07.2015 N 77-у, от 16.08.2016 N 106-у)

Указом Губернатора Архангельской области от 16.10.2017 N 103-у в подпункте 3 пункта 79 слова "по местному самоуправлению" заменены словами "по внутренней политике и местному самоуправлению".

3) график личного приема граждан заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, руководителями исполнительных органов в общественных приемных формируется департаментом по внутренней политике и местному самоуправлению администрации Губернатора и Правительства по согласованию с секретариатами заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства, приемными руководителями исполнительных органов. (в ред. указов Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у, от 11.09.2017 N 95-у)

80. Личный прием граждан Губернатором в приемной Президента Российской Федерации в Архангельской области, приемной Губернатора и Правительства организует управление по работе с обращениями граждан.

Личный прием граждан заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства в приемной Губернатора и Правительства организует управление по работе с обращениями граждан совместно с помощниками (советниками) заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства. (в ред. указа Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Указом Губернатора Архангельской области от 16.10.2017 N 103-у в пункте 81 слова "по местному самоуправлению" заменены словами "по внутренней политике и местному самоуправлению".

81. Заместители Губернатора, заместители председателя Правительства, руководители исполнительных органов в общественных приемных ведут личный прием граждан с участием помощников (советников) заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства, руководителей исполнительных органов и при необходимости с уполномоченным государственным служащим департамента по внутренней политике и местному самоуправлению администрации Губернатора и Правительства. (в ред. указов Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у, от 11.09.2017 N 95-у)

82. Личный прием граждан руководителями исполнительных органов организуют

государственные служащие исполнительных органов, ответственные за подготовку личного приема граждан соответствующего руководителя исполнительного органа (далее - ответственные за подготовку личного приема граждан).

83. Ответственные за подготовку личного приема граждан:

1) участвуют в формировании проекта графика личного приема граждан в приемной Губернатора и Правительства;

2) ведут запись на личный прием граждан к руководителю исполнительного органа;

3) принимают участие в личном приеме граждан, заполняют карточки личного приема;

4) при необходимости производят подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

5) осуществляют учет обращений, принятых в ходе личного приема граждан, и контроль за их рассмотрением.

84. В случае отсутствия руководителя исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства личный прием граждан в запланированное время проводится иным уполномоченным лицом исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства. Результаты проведения личного приема граждан докладываются руководителю исполнительного органа, структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства.

85. Начальник и государственные служащие управления по работе с обращениями граждан ведут личный прием граждан в течение рабочего времени в приемной Губернатора и Правительства, при этом граждане обязаны оформить пропуск в бюро пропусков с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

Начальник управления по работе с обращениями граждан имеет право пригласить государственного служащего исполнительного органа и структурного подразделения администрации Губернатора и Правительства для консультаций, разъяснений или решения вопросов, поставленных гражданином.

Начальник управления по работе с обращениями граждан на основании информации, представленной гражданином, вправе определять, к какому должностному лицу необходимо записать заявителя на личный прием граждан.

86. Информация о гражданах, обратившихся в приемную Губернатора и Правительства, заносится в [Журнал](#) учета приема граждан по форме согласно приложению N 5 к настоящему Регламенту.

87. Правом на внеочередной личный прием в дни и часы, установленные для личного приема граждан, обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды I и II групп с сопровождающими лицами;

3) дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, а также лица из их числа;

4) беременные женщины;

5) граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

88. Гражданину может быть отказано в приеме при отсутствии документа, удостоверяющего личность (в соответствии с [пунктом 2 статьи 13](#) Федерального закона N 59-ФЗ).

89. На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, заполняется [карточка](#) личного приема по форме согласно приложению N 4 к настоящему Регламенту.

90. Карточки личного приема Губернатором, заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства передаются в управление по работе с обращениями граждан, которое в установленном порядке регистрирует их и направляет для рассмотрения по компетенции.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Карточки личного приема руководителями исполнительного органа или их уполномоченными лицами в установленном порядке регистрируются и рассматриваются в исполнительном органе.

91. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно лицом, осуществляющим личный прием граждан, о чем делается запись в карточке личного приема.

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

93. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Регламентом для письменных обращений.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан Губернатором, заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, регистрируется в управлении по работе с обращениями граждан и направляется для рассмотрения по компетенции.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан руководителем исполнительного органа, регистрируется и рассматривается в соответствующем исполнительном органе.

В ходе приема должностное лицо, ведущее личный прием граждан, устно уведомляет заявителя о наименовании уполномоченного органа, в который будет направлено обращение, фамилии, имени и отчестве должностного лица, которому будет поручено рассмотрение его обращения, и сроке рассмотрения обращения. В случае изменения указанной информации в ходе рассмотрения обращения гражданину направляется письменное уведомление.

94. Информация о месте личных приемов граждан, установленных днях и часах приема, контактных телефонах должностных лиц, ответственных за подготовку личного

приема граждан, доводится до сведения граждан через средства массовой информации и официальный сайт Правительства Архангельской области в сети "Интернет".

Указанная информация также размещается на стендах в приемной Губернатора и Правительства и вестибюле здания Правительства по адресу: г. Архангельск, просп. Троицкий, дом 49.

95. Исполнительные органы при необходимости самостоятельно организуют и проводят личные приемы граждан должностными лицами исполнительных органов по своему графику. Для этого в исполнительном органе должно быть определено специальное помещение, а также разработан порядок организации и проведения приемов граждан.

### **Порядок работы приемной Губернатора и Правительства**

96. Приемная Губернатора и Правительства работает ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 09:00 до 17:30, перерыв с 13:00 до 14:00, в пятницу - с 09:00 до 16:00, перерыв с 13:00 до 14:00.

97. Личные приемы граждан проводятся в следующие дни и часы:

День недели	Дневной прием	Вечерний прием
Понедельник	10:00 - 12:00	15:00 - 17:00
Вторник		15:00 - 17:00
Среда	10:00 - 12:00	15:00 - 17:00
Четверг	10:00 - 12:00	15:00 - 17:00
Пятница	10:00 - 12:00	

Приемы заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, руководителями исполнительных органов власти, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства в приемной Губернатора и Правительства проводятся в соответствии с утвержденными графиками приемов по предварительной записи (по телефону, лично, с помощью формы самозаписи на официальном сайте Правительства Архангельской области в сети "Интернет") и без предварительной записи (в порядке очереди).

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

98. Функции по координации работы приемной Губернатора и Правительства возлагаются на одного из государственных служащих управления по работе с обращениями граждан (далее - координатор приемной Губернатора и Правительства).

99. В целях предупреждения и пресечения коррупционных проявлений при осуществлении полномочий государственными служащими исполнительных органов, обеспечения безопасности проведения личных приемов граждан в приемной Губернатора и Правительства устанавливается оборудование для ведения аудио- и видеопотоколирования личных приемов граждан.

Информационные таблички о ведении аудио- и видеопотоколирования приемов размещаются на видном месте в помещениях ожидания приема и приемной.

100. Право доступа к оборудованию и программному обеспечению системы аудио- и видеопотолирования имеют государственные служащие управления по работе с обращениями граждан, специалисты министерства связи и информационных технологий Архангельской области, осуществляющие техническое обслуживание указанного оборудования и программного обеспечения.  
(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

101. Аудио- и видеозаписи личных приемов граждан хранятся в памяти видеорегистратора в течение 30 дней со дня проведения приема.

В целях уточнения информации, изложенной заявителем в ходе личного приема граждан, должностному лицу, проводившему личный прием, фрагменты аудио- и видеопотокола могут быть предоставлены для просмотра на автоматизированном рабочем месте в помещении приемной Губернатора и Правительства (без права копирования на внешние записывающие устройства).

Использование материалов аудио- и видеопотолирования гражданами и должностными лицами в иных целях производится с письменного согласия всех участников приема.

Копирование материалов аудио- и видеопотолирования на внешние записывающие устройства производится по запросу правоохранительных и судебных органов в установленном порядке.

102. Координатор приемной Губернатора и Правительства:

1) ведет запись на личный прием граждан к Губернатору, заместителям Губернатора, заместителям председателя Правительства;  
(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

2) осуществляет взаимодействие с государственными служащими исполнительных органов, ведущими запись на личный прием граждан к руководителям соответствующих исполнительных органов (в текущем режиме информирует о желающих прийти на личный прием, направляет перечень граждан, воспользовавшихся формой самозаписи на официальном сайте Правительства в сети "Интернет");

3) формирует проект графика личных приемов граждан в приемной Губернатора и Правительства, направляет для размещения в средствах массовой информации и на официальном сайте Правительства в сети "Интернет";

4) организует встречу и сопровождение граждан, устанавливает очередность приема граждан;

5) следит за порядком в приемной Губернатора и Правительства, осуществляет организационно-техническое сопровождение приемов граждан.

103. Координатор приемной Губернатора и Правительства осуществляет консультирование граждан при личном обращении в приемную Губернатора и Правительства, а также при обращении граждан по телефону 8 (8182) 28-81-82 по следующим вопросам:

1) о порядке направления обращения Губернатору, заместителям Губернатора, заместителям председателя Правительства, руководителям исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства, в том числе в



электронной форме;

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

2) о ходе исполнения обращения (регистрационный номер обращения, наименование уполномоченного органа, в который направлено обращение, об отказе в рассмотрении обращения, продлении срока и результатах рассмотрения);

3) о дате, времени и порядке проведения личных приемов граждан Губернатором, заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, руководителями исполнительных органов, структурных подразделений администрации Губернатора и Правительства;

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

4) в полномочиях какого органа власти или должностного лица находится решение вопросов, изложенных в обращении, предоставляя полную информацию о порядке направления обращений в указанные органы власти или должностным лицам.

104. При невозможности в момент обращения по телефону ответить на поставленный вопрос координатор приемной сообщает номер телефона должностного лица, в компетенции которого находится решение поставленных гражданином вопросов или предлагает гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время за получением необходимой информации.

Информация о телефонном обращении гражданина заносится в [журнал](#) учета устных консультаций граждан по телефону приемной Губернатора и Правительства по форме согласно приложению N 6 к настоящему Регламенту.

### **Порядок проведения личных приемов граждан в режиме видеоконференцсвязи**

105. Личный прием граждан в режиме видеоконференцсвязи (далее - видеоприем) Губернатором, заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, руководителями исполнительных органов проводится в приемной Президента Российской Федерации по Архангельской области, в приемной Губернатора и Правительства, иных специально оборудованных помещениях по утвержденному графику и по отдельным поручениям должностных лиц Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

106. Поручение о проведении видеоприема, направленное из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, регистрируется управлением по работе с обращениями граждан в системе "Обращения граждан и их объединений" и ставится на особый контроль (в поле "Примечание" регистрационной карточки ставится пометка "Видеоприем").

Поручения о проведении видеоприема докладываются Губернатору и/или заместителям Губернатора, заместителям председателя Правительства для определения должностных лиц, ответственных за проведение видеоприема.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Информация о проведении видеоприема направляется ответственному

должностному лицу, указанному в поручении о проведении приема и в отдел специальной документальной связи и государственной тайны департамента специальных программ администрации Губернатора и Правительства.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 11.09.2017 N 95-у)

Организацию и проведение видеоприемов граждан, проводимых по поручению Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе осуществляют уполномоченные лица, указанные в соответствующих поручениях.

По запросу ответственных должностных лиц управлением по работе с обращениями граждан, ответственными исполнителями готовится информационная справка, предоставляются другие документы и материалы, необходимые для проведения видеоприема.

107. Организацию и проведение видеоприемов Губернатором, председателем Правительства в приемной Губернатора и Правительства осуществляет управление по работе с обращениями граждан, в том числе:

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

1) формирует проект списка граждан, приглашенных на видеоприем;

2) запрашивает информацию у исполнительных органов, органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, приглашенных на видеоприем;

3) за три рабочих дня до даты проведения видеоприема направляет информацию о дате, времени и участниках видеоприема в исполнительные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам. Видеосвязь с приемной Губернатора и Правительства и участие гражданина, приглашенного на видеоприем, в муниципальном образовании обеспечивают соответствующие органы местного самоуправления;

[Указом](#) Губернатора Архангельской области от 16.10.2017 N 103-у в подпункте 4 пункта 107 слова "департамент информационных технологий администрации Губернатора и Правительства" заменены словами "министерство связи и информационных технологий Архангельской области".

4) за два рабочих дня до даты проведения видеоприема информирует министерство связи Архангельской области о дате и времени проведения видеоприема, перечне запланированных для включения муниципальных образований. Видеосвязь с муниципальными образованиями в приемной Губернатора и Правительства при подготовке и в ходе видеоприема обеспечивает министерство связи Архангельской области.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 11.09.2017 N 95-у)

Работа с обращениями, принятыми в ходе видеоприема, проводится также как с обращениями, принятыми в ходе личных приемов.

108. Организацию и проведение видеоприемов в приемной Губернатора и Правительства заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, руководителями исполнительных органов осуществляют ответственные должностные лица, назначенные заместителем Губернатора, заместителем председателя Правительства,

руководителем исполнительного органа.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Дата и время проведения видеоприемов в приемной Губернатора и Правительства согласовываются с управлением по работе с обращениями граждан.

### **Порядок организации выездных приемов граждан в муниципальных образованиях**

109. Выездные приемы граждан в муниципальных образованиях (далее - выездные приемы) проводятся:

1) в ходе рабочих поездок Губернатора, заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства, руководителей исполнительных органов, иных уполномоченных должностных лиц;

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

2) передвижной приемной Правительства Архангельской области (далее - передвижная приемная).

110. Выездные приемы Губернатором организуются в соответствии с [Регламентом](#) планирования, подготовки и проведения мероприятий с участием Губернатора Архангельской области утвержденным указом Губернатора Архангельской области от 7 октября 2009 года N 30-у.

111. Выездные приемы заместителями Губернатора, заместителями председателя Правительства, руководителями исполнительных органов проводятся в соответствии с графиками рабочих поездок, а также по отдельным поручениям Губернатора.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Обращения на имя Губернатора, заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства, в адрес Правительства, администрации Губернатора и Правительства, принятые в ходе выездных приемов, в течение двух рабочих дней после завершения рабочей поездки передаются в управление по работе с обращениями граждан, которое в установленном порядке регистрирует их и направляет для рассмотрения по компетенции.

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Обращения на имя руководителя исполнительного органа по вопросам, входящим в компетенцию исполнительного органа, в установленном порядке регистрируются и рассматриваются в исполнительном органе.

Абзац исключен. - [Указ](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у.

Обращения с вопросами местного значения в ходе работы передвижной приемной могут быть переданы на регистрацию и рассмотрение в администрацию муниципального образования.

112. Передвижная приемная работает в соответствии с графиком, утверждаемым заместителем Губернатора - руководителем администрации Губернатора и Правительства, а также по отдельным поручениям Губернатора.

(в ред. указов Губернатора Архангельской области от 13.07.2015 N 77-у, от 16.08.2016 N 106-у, от 09.07.2020 N 104-у)

Для работы передвижной приемной формируется выездная группа, в состав которой включаются государственные служащие управления по работе с обращениями граждан, государственные служащие исполнительных органов, представители администраций муниципальных образований, на территории которых запланирована работа передвижной приемной. В состав выездной группы могут включаться депутаты, представители общественных объединений.

Маршрут передвижной приемной определяет управление по работе с обращениями граждан с учетом предложений исполнительных органов, администраций муниципальных образований.

Информация о времени и месте проведения выездных приемов направляется в администрацию соответствующего муниципального образования для обнародования.

### **Мониторинг рассмотрения обращений**

113. Управление по работе с обращениями граждан представляет в Администрацию Президента Российской Федерации информацию о работе с обращениями граждан в соответствии с периодичностью, порядком и формой, установленными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

114. Управление по работе с обращениями граждан на основании данных системы "Обращения граждан и их объединений" ежеквартально, до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, проводит мониторинг рассмотрения обращений по следующим направлениям:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) количество обращений, адресованных Президенту Российской Федерации и направленных на исполнение по компетенции в Правительство Архангельской области;
- 3) соблюдение сроков рассмотрения обращений исполнительными органами, структурными подразделениями администрации Губернатора и Правительства, должностными лицами администрации Губернатора и Правительства;
- 4) тематика вопросов, затрагиваемых в обращениях;
- 5) иные актуальные темы.

115. По итогам мониторинга управление по работе с обращениями граждан не позднее 30-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, доводит информацию до сведения заместителя Губернатора - руководителя администрации Губернатора и Правительства.

(в ред. указов Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 [N 106-у](#), от 09.07.2020 [N 104-у](#))

116. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений управление по работе с обращениями граждан может запрашивать информацию об организации работы с обращениями в органах местного самоуправления.

117. На основе анализа обращений, регистрируемых в системе "Обращения граждан и их объединений", а также информации органов местного самоуправления управлением по работе с обращениями граждан формируется план проверок организации работы с обращениями и методической работы в исполнительных органах и органах местного самоуправления.

самоуправления Архангельской области.

Приложение N 1  
к Регламенту организации рассмотрения обращений  
граждан, объединений граждан, в том числе юридических  
лиц, поступивших Губернатору Архангельской области,  
в Правительство Архангельской области, первому заместителю  
Губернатора Архангельской области - председателю  
Правительства Архангельской области, первым  
заместителям Губернатора Архангельской области,  
заместителям Губернатора Архангельской области,  
заместителям председателя Правительства Архангельской  
области, в исполнительные органы государственной  
власти Архангельской области и администрацию  
Губернатора Архангельской области и Правительства  
Архангельской области

Список изменяющих документов  
(в ред. указа Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

ОБРАЗЕЦ  
регистрационной карточки

Управление по работе с обращениями граждан	КОНТРОЛЬ Состав -
Регистрационная карточка N	ж-

Группа документа	Обращения граждан	
Корр.: Ф.И.О.		
Регион		
Адрес Адресат Содержание		
Кто рассмотрел обращение: должность/Ф.И.О./дата	Исполнители	План/Факт

Приложение N 2  
к Регламенту организации рассмотрения обращений  
граждан, объединений граждан, в том числе юридических  
лиц, поступивших Губернатору Архангельской области,  
в Правительство Архангельской области, первому заместителю  
Губернатора Архангельской области - председателю  
Правительства Архангельской области, первым  
заместителям Губернатора Архангельской области,  
заместителям Губернатора Архангельской области,  
заместителям председателя Правительства Архангельской  
области, в исполнительные органы государственной  
власти Архангельской области и администрацию  
Губернатора Архангельской области и Правительства  
Архангельской области

Список изменяющих документов  
(в ред. указов Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у,  
от 12.03.2018 N 21-у)

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ  
гражданину о направлении обращения по компетенции

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 N ж-000.

В соответствии с [частью 3 статьи 8](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" обращение для принятия решения направлено по компетенции в

---

(наименование исполнительного органа государственной власти

---

Архангельской области)

---

(наименование территориального органа федерального органа  
исполнительной власти)

---

(наименование органа местного самоуправления)

О результатах рассмотрения обращения Вам будет сообщено в установленный федеральным законом срок.

Должность

И.О.Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ  
гражданину об оставлении обращения без рассмотрения

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 N ж-000.

В соответствии с [частью 4 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение оставлено без рассмотрения, так как его текст не поддается прочтению.



Должность

И.О.Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ  
гражданину об оставлении обращения без рассмотрения

Ваше обращение в адрес (наименование адресата) получено и зарегистрировано 00.00.0000 N ж-000.

В соответствии с [частью 3 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" оставляем Ваше обращение без ответа по существу в связи с тем, что оно содержит нецензурные выражения (оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи).

Также обращаем Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом на обращение.

Должность

И.О.Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ  
гражданину по обращению об обжаловании судебного решения

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 N ж-000.

В полученном от Вас обращении в адрес (наименование адресата) Вы фактически выражаете несогласие с вынесенным судом решением.

Согласно [статье 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. В соответствии со [статьей 120](#) Конституции судьи независимы и подчиняются только Конституции Российской Федерации и федеральным законам.

Разъясняем Вам, что участники процесса вправе обжаловать судебные акты в порядке, установленном процессуальным законодательством.

На основании изложенного и в соответствии с [частью 2 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" возвращаем Вам обращение без рассмотрения.

Приложение: на \_\_\_\_ л. в \_\_\_\_ экз.

Должность

И.О.Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ  
гражданину о прекращении переписки

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 N ж-000.

В соответствии с [частью 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сообщаем Вам, что принято решение о безосновательности очередного Вашего обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу по следующим причинам:

в обращении содержится вопрос, на который Вам многократно давались письменные ответы по существу;

в Вашем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Должность

И.О.Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ  
гражданину о прекращенной переписке

Ваше обращение, поступившее из (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 N ж-000.

В соответствии с [частью 5 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" оно оставлено без рассмотрения, так как переписка с Вами по данному вопросу прекращена.

Должность

И.О.Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ  
гражданину об оставлении обращения без рассмотрения

Ваше обращение, поступившее (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 N ж-000.

В соответствии с [частью 6 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сообщаем Вам, что ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Должность

И.О.Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ  
гражданину об оставлении обращения без рассмотрения

Ваше обращение, поступившее (наименование адресата), получено и зарегистрировано 00.00.0000 N ж-000. В соответствии с [частью 4.1 статьи 11](#) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сообщаем Вам, что ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан в связи с тем, что текст Вашего письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

Должность

И.О.Фамилия

Приложение N 3  
к Регламенту организации рассмотрения обращений  
граждан, объединений граждан, в том числе юридических  
лиц, поступивших Губернатору Архангельской области,  
в Правительство Архангельской области, первому заместителю  
Губернатора Архангельской области - председателю  
Правительства Архангельской области, первым  
заместителям Губернатора Архангельской области,

заместителям Губернатора Архангельской области,  
заместителям председателя Правительства Архангельской  
области, в исполнительные органы государственной  
власти Архангельской области и администрацию  
Губернатора Архангельской области и Правительства  
Архангельской области

Список изменяющих документов  
(в ред. указа Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

ОБРАЗЕЦ ПИСЬМА  
о переадресации обращения по компетенции

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

В соответствии с **частями 3 и 5 статьи 8** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение Фамилия И.О.

О результатах просим сообщить заявителю, копию ответа направить в наш адрес до 00.00.0000.

Должность

И.О.Фамилия

ОБРАЗЕЦ ЗАПРОСА  
документов и материалов для рассмотрения обращения

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

В соответствии с **пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10** Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем Вам обращение Фамилия И.О.

Просим до 00.00.0000 направить в наш адрес документы и материалы (справку о рассмотрении обращения, копии ответов, документы и материалы по поступавшим ранее обращениям), необходимые для рассмотрения указанного обращения.

Приложение: на \_\_\_\_ л. в \_\_\_\_ экз.

Должность

И.О.Фамилия

ОБРАЗЕЦ УВЕДОМЛЕНИЯ  
о дополнительном контроле исполнения обращения

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Обращение Фамилия И.О./Фамилия И.О. руководителя объединения граждан, в том числе юридического лица, проживающего/находящегося по адресу: г. Архангельск, ул. Воскресенская, д. 00, кв. 00, зарегистрированное 00.00.0000 N ж-000, оставлено на дополнительном контроле в связи с (причина дополнительного контроля).

Просим направить окончательный ответ на данное обращение заявителю, копию ответа - в наш адрес до 00.00.0000.

Предыдущий ответ был зарегистрирован в (наименование организации-исполнителя) 00.00.0000 N 00.

Должность

И.О.Фамилия

**КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЯХ**

**Ст. 5.59.** Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, за исключением случаев, предусмотренных **статьями 5.39, 5.63** настоящего Кодекса, - влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

**ОБРАЗЕЦ НАПОМИНАНИЯ**

исполнителю о сроках подготовки ответа на обращения

Уважаемый(ая) Имя Отчество!

Напоминаем, что срок рассмотрения и подготовки ответа на обращение, зарегистрированное 00.00.0000 N ж-000, Фамилия И.О., /Фамилия И.О. руководителя объединения граждан, в том числе юридического лица, проживающего/находящегося по адресу: г. Архангельск, ул. Воскресенская, д. 00, кв. 00, истек (истекает) 00.00.0000.

Должность

И.О.Фамилия

**КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЯХ**

**Ст. 5.59.** Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, за исключением случаев, предусмотренных **статьями 5.39, 5.63** настоящего Кодекса, - влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Приложение N 4  
к Регламенту организации рассмотрения обращений  
граждан, объединений граждан, в том числе юридических  
лиц, поступивших Губернатору Архангельской области,  
в Правительство Архангельской области, первому заместителю  
Губернатора Архангельской области - председателю  
Правительства Архангельской области, первым  
заместителям Губернатора Архангельской области,  
заместителям Губернатора Архангельской области,  
заместителям председателя Правительства Архангельской  
области, в исполнительные органы государственной  
власти Архангельской области и администрацию  
Губернатора Архангельской области и Правительства  
Архангельской области

Список изменяющих документов  
(в ред. указа Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

(Ф.И.О., должность лица, проводившего прием)	(адрес проведения приема)
" ___ " _____ 20 ___ года (дата приема)	(регистрационный номер)

КАРТОЧКА  
личного приема граждан

(фамилия, имя, отчество)

(адрес места жительства/места нахождения и телефон)

(предъявлен документ, удостоверяющий личность)

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Поручение: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Срок исполнения " \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ года

Приложение N 5  
к Регламенту организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших Губернатору Архангельской области, в Правительство Архангельской области, первому заместителю Губернатора Архангельской области - председателю Правительства Архангельской области, первым заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям Губернатора Архангельской области, заместителям председателя Правительства Архангельской области, в исполнительные органы государственной власти Архангельской области и администрацию Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области

(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Форма журнала

**ЖУРНАЛ**  
учета приема граждан в приемной Губернатора  
Архангельской области и Правительства Архангельской области

Дата приема	Ф.И.О., адрес гражданина	Ф.И.О., должность лица, ведущего прием	Краткое содержание обращения	Решение

Приложение N 6  
к Регламенту организации рассмотрения обращений  
граждан, объединений граждан, в том числе юридических  
лиц, поступивших Губернатору Архангельской области,  
в Правительство Архангельской области, первому заместителю  
Губернатора Архангельской области - председателю  
Правительства Архангельской области, первым  
заместителям Губернатора Архангельской области,  
заместителям Губернатора Архангельской области,  
заместителям председателя Правительства Архангельской  
области, в исполнительные органы государственной  
власти Архангельской области и администрацию  
Губернатора Архангельской области и Правительства  
Архангельской области

Список изменяющих документов  
(в ред. [указа](#) Губернатора Архангельской области от 16.08.2016 N 106-у)

Форма журнала

**ЖУРНАЛ**  
учета устных консультаций граждан по телефону приемной  
Губернатора Архангельской области и Правительства  
Архангельской области

Дата и время	Ф.И.О. гражданина (по желанию)	Краткое содержание вопроса	Краткое содержание ответа



--	--	--	--

---