

## ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.09.2011 г. № 1278-ПП  
Екатеринбург

*Об Административном регламенте по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, одновременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»*

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Свердловской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, одновременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Свердловской области — Руководителя Аппарата Правительства Свердловской области Королева П. Э.
3. Настоящее постановление опубликовать в «Областной газете».

Председатель Правительства  
Свердловской области

А.Л. Гредин.

## УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства

Свердловской области

от 28.09.2011 г. № 1278-ПП

«Об Административном регламенте по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, одновременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме к Губернатору Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, одновременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

## Раздел 1. Общие положения

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, одновременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее — административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности, создания надлежащих условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги (далее — государственная услуга), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, в том числе предоставление государственной услуги в электронной форме.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина (далее — обращение) — это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления. Предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества. Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц. Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

**Круг заявителей**

2. Предоставление государственной услуги осуществляется по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных федеральным конституционным законом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Административные процедуры по государственной услуге осуществляются государственными служащими служащими Свердловской области (далее — государственные служащие) и должностными лицами органов государственной власти Свердловской области.

**Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

4. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги и графике (режиме) работы Администрации Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области:

- 1) информация о государственной услуге предоставляется: непосредственно в здании Правительства Свердловской области по адресу: Октябрьская площадь, дом 1, каб. 202–204, город Екатеринбург, 620031; с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронной информации, посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет);

Контактные телефоны для информирования (консультаций) по обращениям граждан: 8 (343) 362-17-65, 371-73-25; Режим работы: ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов; в пятницу с 9.00 часов до 17.00 часов. Перерыв на обед с 12.00 часов до 12 часов 50 минут. Выходные дни — суббота, воскресенье. Интернет-адрес для обращений граждан:

<http://www.midural.ru> («Электронная приемная» Правительства Свердловской области); <http://www.amisharin.ru> («Электронная приемная» Губернатора Свердловской области);

адрес электронной почты: [so@midural.ru](mailto:so@midural.ru);

2) сведения о графике (режиме) работы Администрации Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области сообщаются по телефонам для информирования (консультаций), а также размещаются: на официальном сайте Правительства Свердловской области в сети Интернет <http://www.midural.ru>; на официальном сайте Губернатора Свердловской области в сети Интернет <http://www.amisharin.ru>; на электронных информационных стендах (терминалах «Информационный киоск») у входа в здание Правительства Свердловской области и в зоне ожидания личного приема.

## Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

**Наименование государственной услуги**

5. Наименование государственной услуги: «Организация приема граждан, одновременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

**Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

6. Государственная услуга предоставляется Правительством Свердловской области. В предоставлении государственной услуги участвуют исполнительные органы государственной власти Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области в пределах предоставленных полномочий.

8. Организационное и документационное обеспечение предоставления государственной услуги возлагается на управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

9. Порядок предоставления государственной услуги распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

**Результат предоставления государственной услуги**

10. Результат предоставления государственной услуги:
- 1) ответ на поставленные в обращении вопросы;
- 2) уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) отказ в рассмотрении обращения с мотивированным изложением причин отказа.

**Срок предоставления государственной услуги**

11. Срок предоставления государственной услуги: обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации; в исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу руководителем государственного органа либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение; обращения, направленные федеральными органами государственной власти или должностными лицами к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные данными федеральными органами государственной власти или должностными лицами, либо в сроки, установленные Губернатором Свердловской области, Председателем Правительства Свердловской области или его заместителями. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

**Правовые основания для предоставления государственной услуги**

12. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с: Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»; Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; Уставом Свердловской области; Областным законом от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области»; Областным законом от 4 ноября 1995 года № 31-ОЗ «О Правительстве Свердловской области»; указом Губернатора Свердловской области от 26 мая 2004 года № 300-УГ «Об утверждении Положения об Администрации Губернатора Свердловской области»; постановлением Правительства Свердловской области от 22 апреля 2010 года № 662-ПП «Об утверждении Правительством Свердловской области»; постановлением Правительства Свердловской области от 1 августа 2011 года № 997-ПП «О распределении обязанностей между Председателем Правительства Свердловской области и членами Правительства Свердловской области»; иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги**

13. Требования к письменному обращению:

- 1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;
- 2) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;
- 3) обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлинник рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

14. Требования к устному обращению:

- 1) гражданин при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке указывает наименование государственного органа либо фамилию соответствующего должностного лица, проводящего прием, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кратко излагает суть обращения;
- 2) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
- 3) в случае необходимости в ходе личного приема гражданином к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законными являются следующие: все обращения, поступившие к Губернатору Свердловской области и в Правительство Свердловской области, подлежат обязательной регистрации в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги**

16. После регистрации обращения дальнейшие административные действия (процедуры) осуществляются со следующими особенностями:

- 1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения регистрируются с пометкой «Без подписи», «Без адреса» и списываются начальником управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области в архив с указанием (резольцией) «Для учета, в дело». Если в указанном обращении содержится сведения о подделываемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- 2) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) государственный орган или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленного в нем вопроса и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленного в обращении вопроса;

6) в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного о нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

17. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующий были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой при предоставлении государственной услуги**

18. Государственная пошлина или иная плата, взимаемая за предоставление государственной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не установлена. Рассмотрение обращений граждан к Губернатору Свердловской области и в Правительство Свердловской области осуществляется бесплатно.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

19. Запрос информации о предоставлении государственной услуги осуществляется письменно, в том числе в форме электронного документа через информационные системы общего пользования, регистрируется в порядке, установленном настоящим административным регламентом, и рассматривается в срок не более 15 дней.

Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

Устный запрос информации о предоставлении государственной услуги в ходе личного приема в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области или по телефону, предназначенному для целей информирования (консультаций), регистрируется в порядке, установленном настоящим административным регламентом для устных обращений, а информация предоставляется устно непосредственно в ходе беседы с ожиданием в очереди не более 5 минут. По требованию заявителя на устный запрос информации о предоставлении государственной услуги дается письменный ответ на указанный гражданином адрес в срок не более 15 дней.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о государственной услуге**

20. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

- 1) помещения, в которых предоставляется государственная услуга, включают места для ожидания, информирования, приема заявителей;
- 2) помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются: системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для людей с ограниченными возможностями (инвалидов); 4) помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время; 5) в период с октября по май в местах ожидания работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды; 6) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами или информационными электронными терминалами; стульями и столами для оформления документов; терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному порталу).

На электронных информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация:

- 1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- 2) схема размещения государственных служащих, обеспечивающих предоставление государственной услуги;

- 3) график приема граждан должностными лицами Администрации Губернатора Свердловской области, членами Правительства Свердловской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Свердловской области;
- 4) блок-схема предоставления государственной услуги с указанием сроков рассмотрения обращения в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;
- 5) порядок получения информации (консультаций);
- 6) адреса исполнительных органов государственной власти Свердловской области;
- 7) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий либо бездействия органов или должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;
- 7) места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Места ожидания в очереди на предоставление информации обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

21. Требования к местам проведения личного приема граждан:
- 1) прием граждан должностными лицами Администрации Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области осуществляется в специально отведенном для этого помещении (приемная граждан);
- 2) должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками;
- 3) место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновре-

менно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

**Показатели доступности и качества государственной услуги**

22. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:
- 1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;
- 2) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- 3) полнота и качество ответа на обращение.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги по рассмотрению письменного обращения — не более двух. Время регистрации письменного обращения не более 10 минут. Срок рассмотрения письменного обращения не более 30 дней, а в случае предусмотренного законодательством продления — не более 60 дней. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги по рассмотрению устного обращения — не более двух. Время регистрации устного обращения — не более 10 минут. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Срок рассмотрения устного обращения с подготовкой письменного ответа не более 30 дней, а в случае предусмотренного законодательством продления — не более 60 дней.

Информация о ходе предоставления государственной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий предоставляется гражданам при использовании соответствующей функции системы «Электронная приемная» на сайте Губернатора Свердловской области <http://www.amisharin.ru> и сайте Правительства Свердловской области <http://www.midural.ru>.

Обработка и хранение персональных данных граждан, обратившихся к Губернатору Свердловской области и в Правительство Свердловской области, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

- Параметрами полноты и качества ответа на обращение являются:
- 1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;
  - 2) четкость, логичность и простота изложения;
  - 3) ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области в мотивировочной части ответов разъяснительного характера;
  - 4) результативность рассмотрения (обращение не может считаться рассмотренным при указании в ответе лишь возможных мер без конкретных сроков и мероприятий);
  - 5) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности межведомственного взаимодействия и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

23. Особенности предоставления государственной услуги с учетом межведомственного взаимодействия и межуровневого ведомственного взаимодействия:

- 1) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- 2) в случае, если решения поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. При этом государственный орган или должностное лицо может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;

- 3) при рассмотрении обращения государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 4) государственный орган или должностное лицо по направлению в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

- 5) при наличии отметки в указании (резольции) «Вручить немедленно», «В срочном», «срочно», «оперативно» ответы на запросы исполняются в кратчайший срок не позднее конца рабочего дня, в течение суток, срок не более трех дней и 10 календарных дней соответственно, а без указанных параметров срочности для исполнителей — в срок не более половины срока до даты контроля по ответственному исполнителю;
- 6) ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются раздельно и подписываются руководителем государственного органа либо уполномоченным на то лицом;

- 7) при рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных государственных органов, руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области в рамках межуровневого ведомственного взаимодействия готовят предложения в соответствующие федеральные государственные органы;
- 8) при необходимости обращения в Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Федеральное Собрание Российской Федерации руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области направляют проекты писем для согласования Заместителю Председателя Правительства Свердловской области — Руководителю Аппарата Правительства Свердловской области и Председателю Правительства, а затем представляют Губернатору Свердловской области на подпись.

Обращения от имени Правительства Свердловской области в федеральные органы исполнительной власти, Аппарат Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы Прокуратуры Российской Федерации согласовываются Заместителем Председателя Правительства Свердловской области — Руководителем Аппарата Правительства Свердловской области и направляются на подпись Председателю Правительства Свердловской области.

24. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

**Раздел 3. Состав, последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения**

25. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения:

- 1) прием и регистрация обращения;
- 2) направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю);
- 3) рассмотрение обращения должностным лицом (рассматривающим руководителем);
- 4) рассмотрение обращения исполнителем;
- 5) межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие;
- 6) направление ответа гражданину;
- 7) контроль исполнения поручений, указаний (резольции) по обращению;
- 8) оформление архивного дела по обращению;
- 9) анализ обращений граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

**Прием и регистрация обращения**

26. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения гражданина к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области.

27. Обращение может поступить следующими способами:

- 1) лично доставлено заявителем;
- 2) нарочным;
- 3) почтовым отправлением;
- 4) посредством факсимильной связи;
- 5) федеральной фельдъегерской связью;
- 6) по электронной почте;
- 7) с использованием информационных систем общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приемная» на сайте Губернатора Свердловской области и сайте Правительства Свердловской области).

28. Прием обращений осуществляется в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области государственными служащими.

Для приема образований в форме электронного документа (Интернет-обращения) применяется специализированное программное обеспечение (электронная программа), предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

29. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Принятые обращения граждан к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области регистрируются в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

30. Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора Свердловской области или Правительства Свердловской области с сопроводительным письмом, содержащим запрос информации о результатах рассмотрения обращения, из федеральных органов государственной власти Российской Федерации, органов Прокуратуры Российской Федерации, Законодательного Собрания Свердловской области, осуществляется в управлении документационного обеспечения и контроля исполнения Правительства Свердловской области в соответствии с правилами общего делопроизводства по служебной переписке, после чего такие обращения в срок не более 1 дня передаются для дальнейшей работы в управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

31. Прием и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных обращений и присвоение регистрационного номера, проверка обращений на повторность) осуществляется в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области в срок не более 3-х дней с даты поступления.

В правом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы, распечатки электронного обращения проставляется регистрационный штамп. По просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения специалистом, ответственным за регистрацию обращений в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, проставляются регистрационные реквизиты (дата и номер регистрации, подпись и должность специалиста, осуществившего регистрацию) или ссерокопируется первая страница зарегистрированного обращения.

Письмо прикладывается перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями, дата, отчество и адрес).

Регистрация обращений осуществляется с использованием специального программного обеспечения автоматизации системы учета и контроля обращений граждан (далее — электронная программа).

На стадии приема и регистрации поступивших обращений в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области отбираются обращения, которые рассматриваются с учетом особенностей согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае принятия решения об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов гражданином, направившим обращение, уведомляется управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления — 5 дней со дня регистрации обращения.

(Продолжение на 6-й стр.).