

МАГАДАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДУМА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 31 октября 2008 г. N 1306

**ОБ АДМИНИСТРАТИВНОМ РЕГЛАМЕНТЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТНОЙ ДУМЕ**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Магаданской областной Думы
от 17.07.2009 N 1609, от 26.11.2010 N 77, от 10.10.2011 N 323,
от 27.02.2014 N 1061, от 19.02.2015 N 1420, от 20.04.2018 N 945,
от 26.02.2021 N 161)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации", Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан Магаданская областная Дума постановляет:

1. Утвердить [Административный регламент](#) рассмотрения обращений граждан в Магаданской областной Думе (прилагается).

2. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте Магаданской областной Думы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет).
(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 10.10.2011 N 323)

3. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на председателя Магаданской областной Думы Александрова А.П.

Председатель
Магаданской областной Думы
А.П.АЛЕКСАНДРОВ

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТНОЙ ДУМЕ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Магаданской областной Думы
от 17.07.2009 N 1609, от 26.11.2010 N 77, от 27.02.2014 N 1061,
от 19.02.2015 N 1420, от 20.04.2018 N 945, от 26.02.2021 N 161)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Магаданской областной Думе (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан в Магаданской областной Думе (далее - областная Дума) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в областной Думе.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в областной Думе осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), Законом Магаданской области от 10 июля 2002 года N 258-ОЗ "О Магаданской областной Думе", Законом Магаданской области от 9 февраля 2005 года N 553-ОЗ "О государственной гражданской службе Магаданской области", настоящим Административным регламентом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется председателем областной Думы, первым заместителем председателя и заместителем председателя областной Думы (далее - руководители областной Думы), руководителем аппарата областной Думы, руководителями и сотрудниками структурных подразделений областной Думы в соответствии с их компетенцией.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение поступивших в письменной форме или в форме электронного документа обращений граждан (далее также - письменные обращения) и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.
(в ред. Постановления Магаданской областной Думы от 26.11.2010 N 77)

1.5. Централизованный учет, классификацию письменных и устных обращений граждан осуществляет управление организационного и документационного обеспечения аппарата областной Думы.
(в ред. Постановлений Магаданской областной Думы от 27.02.2014 N 1061, от 20.04.2018 N 945)

1.6. Действие Административного регламента распространяется на руководителей областной Думы, руководителя аппарата областной Думы, руководителей и сотрудников структурных подразделений областной Думы.
(п. 1.6 введен Постановлением Магаданской областной Думы от 17.07.2009 N 1609)

1.7. Сотрудники аппарата областной Думы, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, своевременность рассмотрения обращений и подготовки по ним проектов ответов.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных регламентах.
(п. 1.7 введен [Постановлением](#) Магаданской областной Думы от 26.11.2010 N 77)

1.8. При утрате исполнителем письменного обращения, находящегося у него на рассмотрении, а также документов, связанных с его рассмотрением, руководителем аппарата областной Думы назначается служебное расследование, о результатах которого информируется председатель областной Думы.

(п. 1.8 введен [Постановлением](#) Магаданской областной Думы от 26.11.2010 N 77)

1.9. При уходе в отпуск исполнитель по поручению руководителя структурного подразделения обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в аппарате областной Думы исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения руководителю структурного подразделения.

(п. 1.9 введен [Постановлением](#) Магаданской областной Думы от 26.11.2010 N 77)

II. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Утратил силу. - [Постановление](#) Магаданской областной Думы от 26.11.2010 N 77.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ, ПРОВОДИМЫЕ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

3.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений граждан является личное обращение гражданина в областную Думу или поступление письменного обращения с сопроводительным документом из других государственных органов.

(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 26.11.2010 N 77)

3.2. Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- прием письменных обращений;
- первичная обработка и регистрация письменных обращений;
- аналитическое сопровождение письменных обращений;
- рассмотрение письменных обращений председателем областной Думы либо иным должностным лицом, в адрес которого поступило обращение;
- рассмотрение письменных обращений специалистами аппарата областной Думы в установленные сроки;
- продление срока рассмотрения письменных обращений;
- подготовка ответов на письменные обращения;
- контроль за рассмотрением письменных обращений;
- архивное хранение письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, с копиями направленных по ним ответов.

3.3. Прием письменных обращений осуществляется специалистами управления организационного и документационного обеспечения, отдела программно-технического обеспечения аппарата областной Думы, а также помощником (советником) председателя областной Думы, советником первого заместителя председателя областной Думы, советником

заместителя председателя областной Думы (в соответствии с должностными регламентами).
(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 20.04.2018 N 945)

3.3.1. Прием письменных обращений, поступивших по почте, фельдъегерской связью, а также непосредственно от граждан (за исключением личного приема) осуществляется специалистом по делопроизводству управления организационного и документационного обеспечения аппарата областной Думы (далее - специалист по делопроизводству).
(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 20.04.2018 N 945)

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и номера телефона для справок по обращениям граждан. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не проставляются.

3.3.2. Прием письменных обращений, поступивших по факсу, осуществляется специалистом по организации работы приемной председателя областной Думы управления организационного и документационного обеспечения аппарата областной Думы (далее - специалист приемной), и после отметки в Журнале регистрации входящих факсограмм в течение одного часа рабочего времени с момента поступления обращения передаются специалисту по делопроизводству для регистрации.
(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 20.04.2018 N 945)

3.3.3. Прием письменных обращений, поступивших в форме электронного документа на официальный сайт областной Думы по сети Интернет, осуществляется специалистами отдела программно-технического обеспечения аппарата областной Думы. В течение одного часа рабочего времени с момента поступления обращения распечатываются и передаются специалисту по делопроизводству для регистрации.
(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 26.11.2010 N 77)

3.3.4. Прием письменных обращений, поступивших в ходе личного приема, осуществляется помощником (советником) председателя областной Думы, советником первого заместителя председателя областной Думы, советником заместителя председателя областной Думы. После отметки в Карточке учета приема граждан обращения в течение одного часа рабочего времени после окончания личного приема передаются специалисту по делопроизводству для регистрации.

3.4. Специалист по делопроизводству осуществляет первичную обработку и регистрацию письменных обращений с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело" (далее - САДД "Дело").

3.4.1. При осуществлении первичной обработки письменных обращений специалист по делопроизводству:

- проверяет правильность адресования конвертов с обращениями, целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) конверты с обращениями;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма прилагает конверт;

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Магаданской областной Думы нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на заказные письма с уведомлением, в которых при

вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживаются недостающие документы, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты подписываются руководителем управления организационного и документационного обеспечения аппарата областной Думы, начальником отдела документационного обеспечения и специалистом по делопроизводству. Один экземпляр акта хранится в управлении организационного и документационного обеспечения аппарата областной Думы, второй - приобщается к поступившему обращению.
(в ред. Постановлений Магаданской областной Думы от 27.02.2014 N 1061, от 20.04.2018 N 945)

3.4.2. Специалист по делопроизводству, получив письменное обращение, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (например, порошок), нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, не вскрывая конверт, действует в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Магаданской областной Думе, утвержденной распоряжением председателя областной Думы (далее - Инструкция по делопроизводству).

3.4.3. При регистрации письменного обращения специалист по делопроизводству:

- на каждое письменное обращение заполняет электронную регистрационную карточку по программе САДД "Дело" в подгруппе "Обращения граждан", в которой указывает фамилию, инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;

- в правом верхнем углу первой страницы письменного обращения проставляет регистрационный штамп "Магаданская областная Дума" с указанием присвоенного регистрационного номера, состоящего из буквенных и цифровых символов. Перед цифровым порядковым номером проставляется первая буква фамилии обратившегося, например: П-44 (где "П" - первая буква фамилии Петров). Если письмо подписано двумя и более авторами, то в электронной регистрационной карточке указываются фамилии, инициалы (в именительном падеже) и адреса первых двух авторов обращения, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. При регистрации коллективных письменных обращений перед цифровым символом проставляется буквенный символ "Кол" (коллективное), например: Кол - 125;

- отмечает тип доставки письменного обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переадресовано, указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства Магаданской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 27.02.2014 N 1061)

- отделяет от письма, поступившие с обращением паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю. Прикрепленные к обращению почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4.4. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя руководителей областной Думы, депутатов областной Думы не регистрируются и передаются невскрытыми помощнику (советнику) председателя областной Думы, советникам первого заместителя председателя областной Думы и заместителя председателя областной Думы, помощникам депутатов областной Думы.

В случае если письменное обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, адресаты, указанные в настоящем подпункте, вправе поручить произвести регистрацию обращения в установленном порядке. При этом помощник (советники) обязаны передать обращение для регистрации специалисту по делопроизводству незамедлительно.

3.4.5. Письменные обращения, поступившие на имя руководителя структурного подразделения областной Думы, вскрываются (за исключением обращений, имеющих пометку "лично"), не регистрируются и с отметкой в журнале передач передаются непосредственно адресату.

3.4.6. Зарегистрированные письменные обращения (с материалами, приложенными к обращениям) в течение двух часов рабочего времени с момента поступления передаются по реестру специалисту управления организационного и документационного обеспечения аппарата областной Думы, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений граждан в соответствии с утвержденным должностным регламентом (далее - специалист по контролю за обращениями).

(в ред. Постановлений Магаданской областной Думы от 27.02.2014 N 1061, от 20.04.2018 N 945)

3.5. Специалист по контролю за обращениями осуществляет аналитическое сопровождение письменных обращений.

Аналитическое сопровождение включает в себя следующие административные процедуры:

- аннотирование (определяется тематика и тип обращения, выявляются поставленные в обращении вопросы);

- проверка повторности поступления письменного обращения;

- подготовка проекта поручения (резолюции) руководителей областной Думы;

- передача письменных обращений на рассмотрение;

- передача подготовленных письменных ответов на обращения специалисту по делопроизводству для регистрации и отправки;

- контроль за сроками рассмотрения письменных обращений исполнителями;

- подготовка проекта сопроводительного письма о направлении письменного обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, иным должностным лицам, в случае если обращение поступило в областную Думу не по принадлежности, и уведомление об этом заявителя;

- итоговое оформление дел по письменным обращениям граждан для архивного хранения, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству;

- подготовка информационно-аналитических материалов, справок, отчетов по поступившим письменным обращениям и результатам их рассмотрения.

3.5.1. В течение трех часов рабочего времени с момента получения письменного обращения специалист по контролю за обращениями:

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- составляет и вводит в электронную регистрационную карточку обращения аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- составляет и вводит в электронную карточку обращения проект поручения (резолюции) с указанием фамилии и инициалов исполнителя;

- передает оформленные в соответствии с [подпунктом 3.4.3](#) настоящего Административного регламента обращения с проектами поручений (резолюций) на рассмотрение председателю областной Думы, иным руководителям областной Думы.

3.5.2. В случае если вопросы, поставленные в письменном обращении, не относятся к компетенции областной Думы, то обращение в течение семи дней со дня регистрации в областной Думе (пяти дней в случае поступления обращения в соответствии с [частью 3.1 статьи 8](#) Федерального закона) пересылается по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. При этом в случае если:
(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 19.02.2015 N 1420)

- вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Магаданской области (далее - орган местного самоуправления);

- вопрос находится в ведении исполнительного органа государственной власти Магаданской области - Правительства Магаданской области, государственного органа или государственного учреждения Магаданской области, осуществляющих отдельные функции государственного управления Магаданской области (далее - государственные органы) в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Магаданской области, регулирующими их деятельность, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий государственный орган;
(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 27.02.2014 N 1061)

- решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

- в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в правоохранительные органы.

3.5.3. Письменные обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в организацию направившую обращение.

3.5.4. К письменным обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, специалистом по контролю за обращениями, оформляются сопроводительные письма. Одновременно, обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

3.5.5. Результатом выполнения действий по направлению на рассмотрение письменных обращений является передача зарегистрированных и аннотированных обращений с проектами поручений (резолюций) на подпись председателю областной Думы, передача обращений для исполнения в структурные подразделения областной Думы в соответствии с поручением (резолюцией) председателя областной Думы, направление обращений для рассмотрения в

государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации.

3.5.6. Передача на рассмотрение председателю областной Думы или иному руководителю областной Думы оформленных письменных обращений с проектами поручений (резолюций), сопроводительных писем, уведомлений осуществляется специалистом по контролю за обращениями в 11-00 и 16-00.

3.6. Рассмотрение письменного обращения председателем областной Думы, иными руководителями областной Думы или должностным лицом, в адрес которого направлено обращение, осуществляется, как правило, в течение одного рабочего дня.

3.6.1. При рассмотрении письменного обращения руководитель областной Думы:

- подписывает поручение (резолюцию) либо корректирует его;
- подписывает ответы на обращения либо сопроводительные письма, проекты которых подготовлены специалистами аппарата областной Думы;
- осуществляет иные действия в пределах полномочий, предусмотренных федеральным и областным законодательством, настоящим Административным регламентом.

3.6.2. Сопровождение находящихся у председателя областной Думы на рассмотрении письменных обращений осуществляется советником либо помощником председателя областной Думы.

3.6.3. Сопровождение находящихся у первого заместителя председателя областной Думы на рассмотрении письменных обращений осуществляется советником первого заместителя председателя областной Думы.

3.6.4. Сопровождение находящихся у заместителя председателя областной Думы на рассмотрении письменных обращений осуществляется советником заместителя председателя областной Думы.

3.6.5. Лица, указанные в [подпунктах 3.6.2 - 3.6.4](#) настоящего Раздела, в течение одного часа рабочего времени передают рассмотренные руководителем областной Думы письменные обращения и подписанные поручения (резолюции) специалисту по контролю за обращениями.

3.7. Специалист по контролю за обращениями в течение трех часов рабочего времени после получения рассмотренных письменных обращений и подписанных по ним поручений (резолюций):

- проверяет наличие всех прилагаемых документов;
- осуществляет копирование обращения по числу указанных в поручении (резолюции) исполнителей;
- передает обращение на исполнение специалисту (специалистам) аппарата областной Думы в соответствии с поручением (резолюцией).

Если в поручении (резолюции) указано несколько исполнителей, исполнителю, указанному в поручении (резолюции) первым, обращение передается в подлиннике, соисполнителям - в копиях.

3.8. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить, в установленном законодательством порядке, дополнительные материалы;

- подготавливает проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные в [подпунктах 4.1 - 4.2](#) настоящего Административного регламента и представляет его на подпись председателю областной Думы, иному руководителю областной Думы или должностному лицу областной Думы, от которого поступило поручение о подготовке данного ответа.

3.9. В случае если в поручении указано несколько исполнителей, централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (ответственный исполнитель).

3.10. В случае если письменное обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, исполнитель в однодневный срок возвращает это обращение специалисту по контролю за обращениями, прикладывая служебную записку, подписанную руководителем аппарата, либо руководителем государственно-правового управления аппарата областной Думы, с указанием структурного подразделения областной Думы, в ведении которого, по его мнению, находится решение поставленных в обращении вопросов.

3.11. На письменные обращения, не являющиеся в соответствии с Федеральным [законом](#) заявлениями, жалобами, предложениями (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы по существу, как правило, не даются, о чем, в случае поручения соответствующего руководителя областной Думы, исполнитель подготавливает ответ-сообщение гражданину.

3.12. Передача письменных обращений на рассмотрение в структурные подразделения областной Думы в соответствии с поручением (резолюцией) председателя областной Думы или иных руководителей областной Думы осуществляется специалистом по контролю за обращениями в 10-00 и 15-00.

3.13. Передача письменных обращений, направляемых для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, сопроводительных писем, уведомлений, подготовленных ответов на письменные обращения граждан, осуществляется по реестру специалистом по контролю за обращениями в 10-00 и 14-00.

3.14. Результатом рассмотрения письменных обращений граждан в структурных подразделениях областной Думы является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление обращений на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в областной Думе.

4.2. В исключительных случаях по поручению председателя областной Думы срок рассмотрения письменных обращений граждан может быть сокращен до 15 дней со дня их регистрации в областной Думе.

(п. 4.2 в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 26.02.2021 N 161)

4.3. В случае, если в поручении указано несколько исполнителей, то контроль за сроками исполнения, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым (ответственный исполнитель). Соисполнители за 7 дней до истечения установленного срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4.4. В случае, если для разрешения обращений необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены в соответствии с положениями [части 2 статьи 12](#) Федерального закона.

4.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменных обращений, указанного в [подпункте 4.1](#) настоящего Раздела, исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее председателю областной Думы не позднее чем за 5 дней до наступления контрольного срока рассмотрения обращения.

4.6. Председатель областной Думы на основании служебной записки ответственного исполнителя в течение 3 дней принимает решение о продлении срока рассмотрения письменного обращения, но не более чем на 30 дней.

V. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ, ПРОВОДИМЫЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

5.1. Личный прием граждан проводится руководителями областной Думы в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным распоряжением председателя областной Думы.

5.2. Организацию личного приема граждан, в том числе предварительную запись граждан на личный прием, выполнение административных процедур, установленных [пунктом 5.3](#) настоящего Раздела, осуществляют помощник либо советник председателя областной Думы, советник первого заместителя председателя областной Думы, советник заместителя председателя областной Думы (далее - организатор личного приема).

5.3. Работа с устными обращениями граждан (далее - устное обращение), поступившими в ходе личного приема, включает в себя следующие административные процедуры:

- аннотирование (определяется тематика и тип устного обращения, выявляются поставленные в устном обращении вопросы);
- проверка повторности поступления устного обращения;
- оформление Карточки учета приема гражданина;
- подготовка (при необходимости) дополнительных справочных и иных материалов;
- рассмотрение устного обращения руководителем областной Думы;
- письменное оформление поручений руководителя областной Думы;
- передача (направление) письменных поручений на исполнение в структурные подразделения областной Думы в соответствии с поручением (резолуцией) и контроль за сроками исполнения поручений;
- передача письменного обращения, принятого в ходе личного приема, специалисту по делопроизводству для регистрации и направления на рассмотрение в порядке, установленном настоящим Административным регламентом;
- подготовка проектов письменных рекомендаций, запросов и направление их в соответствии с поручением (резолуцией) руководителя областной Думы;
- передача в соответствии с поручением (резолуцией) устного обращения на рассмотрение специалисту аппарата областной Думы;

- рассмотрение устного обращения специалистом аппарата областной Думы и подготовка проекта ответа по результатам рассмотрения;

- направление ответа гражданину, обратившемуся к руководителю областной Думы на личном приеме граждан;

- подготовка информационно-аналитических материалов, справок, отчетов по обращениям, поступившим в ходе личных приемов, и результатам их рассмотрения.

5.4. Аннотирование устного обращения организатором личного приема граждан осуществляется в момент предварительной записи гражданина.

5.5. В срок не позднее чем за один день до дня проведения личного приема (если иной срок не будет установлен руководителем областной Думы) организатор личного приема:

- проверяет устное обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве имеющейся письменной перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, как в устной, так и в письменной форме, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- оформляет [Карточку](#) учета приема граждан в соответствии с образцом, приведенном в приложении N 2 к настоящему Административному регламенту;

- подготавливает дополнительные справочные и иные материалы (телефонные справочники, необходимые правовые акты, касающиеся затрагиваемых в устных обращениях вопросов, наименования организаций, фамилии, имена и отчества должностных лиц, которые могли бы предоставить информацию, необходимую для оперативного решения вопросов и т.д.);

- письменно оформляет поручения руководителя областной Думы и передает их специалистам аппарата областной Думы для предварительного решения заявленных в устных обращениях вопросов;

- подготавливает проекты письменных рекомендаций, запросов и направляет их в организации, иным должностным лицам в соответствии с поручением (резолюцией) руководителя областной Думы, для предварительного решения заявленных в устных обращениях вопросов.

5.6. Рассмотрение устных обращений осуществляется в пределах сроков, установленных Федеральным [законом](#).

5.6.1. 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 руководителем областной Думы устно, в ходе личного приема, о чем в [Карточке](#) учета приема граждан делается запись.

5.6.2. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию областной Думы или данного руководителя областной Думы, гражданину в ходе личного приема дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в [Карточке](#) учета приема граждан делается запись.

5.6.3. В случае если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов, то в ходе личного приема руководителем областной Думы гражданин информируется о данных ранее ответах, о чем в [Карточке](#) учета приема граждан делается запись.

5.7. Рассмотрение устного обращения руководителем областной Думы осуществляется в течение 3 рабочих дней со дня проведения личного приема за исключением случаев,

установленных в [подпунктах 5.6.1 - 5.6.3](#).

5.7.1. При рассмотрении устного обращения руководитель областной Думы:

- подписывает поручение (резолуцию) в пределах своей компетенции, подготовленное организатором личного приема, либо корректирует его;

- подписывает ответ, проект которого подготовлен организатором личного приема либо специалистом аппарата областной Думы в соответствии с поручением (резолуцией) руководителя областной Думы;

- осуществляет иные действия в пределах полномочий, предусмотренных федеральным и областным законодательством, настоящим Административным регламентом.

5.7.2. Сопровождение находящегося у руководителя областной Думы на рассмотрении устного обращения осуществляется организатором личного приема.

5.8. Передача на рассмотрение специалисту аппарата областной Думы (далее - исполнитель, соисполнитель) на исполнение подписанного руководителем областной Думы поручения (резолуции) и копии [Карточки](#) учета приема граждан с содержанием устного обращения осуществляется организатором личного приема в течение трех часов рабочего времени с момента завершения личного приема.

5.9. Исполнитель подготавливает проект ответа на устное обращение в срок не позднее 15 дней со дня получения поручения о подготовке ответа.

5.9.1. В случае если в поручении (резолуции) указано несколько исполнителей, то контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа на устное обращение осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения контрольного срока обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.9.2. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение устного обращения, для чего вправе пригласить гражданина, обратившегося на личном приеме, для беседы, подготовить, в случае необходимости, проекты запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации;

- подготавливает проект письменного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов в срок, установленный в [подпункте 5.9](#) настоящего Раздела и представляет его на подпись руководителю областной Думы через организатора личного приема,

5.9.3. В случае если устное обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, исполнитель в однодневный срок возвращает материалы обращения, организатору личного приема, прикладывая служебную записку, подписанную руководителем аппарата, либо руководителем государственно-правового управления аппарата областной Думы, с указанием структурного подразделения областной Думы, в ведении которого, по его мнению, находится решение поставленных в обращении вопросов.

5.10. В случае если в ходе личного приема от гражданина поступило письменное обращение, то рассмотрение данного письменного обращения осуществляется в соответствии с [Разделом III](#) настоящего Административного регламента.

VI. ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

6.1. Ответы на обращения граждан подписываются председателем областной Думы, иным руководителем областной Думы либо в соответствии с поручением (резолюцией) председателя областной Думы, руководителем аппарата областной Думы или должностным лицом аппарата областной Думы.

6.2. В случае, если письменное обращение было адресовано конкретному должностному лицу областной Думы, ответ подписывается этим должностным лицом.
(п. 6.2 в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 20.04.2018 N 945)

6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно и кратко, с указанием конкретных мер, принятых по обращению гражданина.

6.4. В ответе, адресованном в федеральные органы, от которых в адрес областной Думы поступило письменное обращение, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

6.5. При поступлении коллективного письменного обращения, ответ направляется гражданину, указанному в обращении как адресат получения ответа либо, в случае отсутствия в обращении конкретного адресата, первому в списке подписавшихся граждан, у которого указаны четко фамилия, инициалы и почтовый адрес.

6.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

6.7. Ответы заявителям в федеральные государственные органы и другие учреждения печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

6.8. Подлинники письменных обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.9. Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.10. Ответ, направленный в адрес заявителя, считается исчерпывающим, если все вопросы, изложенные в обращении, рассмотрены в полном объеме и по ним приняты необходимые меры.

6.11. Ответ, подписанный председателем областной Думы, иным руководителем областной Думы, а также обращение гражданина и все документы, связанные с его рассмотрением, исполнитель в течение одного часа рабочего времени после получения подписанного ответа передает специалисту по контролю за обращениями.

6.12. Специалист по контролю за обращениями проверяет оформление ответа на соответствие требованиям, установленным настоящим Административным регламентом. На копии ответа указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляет надпись "В дело", дату и заверяет личной подписью. Контроль за правильностью списания письменного обращения в дело осуществляет руководитель управления организационного и документационного обеспечения аппарата областной Думы.
(в ред. [Постановлений](#) Магаданской областной Думы от 27.02.2014 N 1061, от 20.04.2018 N 945)

6.13. Специалист по контролю за обращениями передает по реестру специалисту по делопроизводству ответ на обращение (с необходимыми приложениями) для регистрации и отправки заявителю.

6.14. Специалист по делопроизводству вносит краткое содержание ответа в графу "Отчет исполнителя" САДД "Дело", в графе "Основание для снятия с контроля" указывает результаты рассмотрения обращения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"). Отправление ответов без регистрации в управлении организационного и документационного обеспечения аппарата областной Думы не допускается.

(в ред. [Постановления](#) Магаданской областной Думы от 20.04.2018 N 945)

6.15. Электронная копия зарегистрированного ответа через САДД "Дело" направляется исполнителю, подготовившему ответ на обращение.

VII. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем аппарата областной Думы, руководителем управления организационного и документационного обеспечения, руководителями иных структурных подразделений аппарата областной Думы.

(в ред. [Постановлений](#) Магаданской областной Думы от 27.02.2014 N 1061, от 20.04.2018 N 945)

7.2. Контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок на соблюдение и исполнение работниками положений настоящего Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации и нормативных актов Магаданской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем аппарата областной Думы.

7.3. Результатом осуществления контроля за рассмотрением обращений граждан является подготовка управлением организационного и документационного обеспечения аппарата областной Думы ежемесячных справок о рассмотрении обращений граждан в областной Думе и аналитической информации о работе с обращениями граждан за полугодие, год, созыв, а по возникшим проблемам - немедленно.

(в ред. [Постановлений](#) Магаданской областной Думы от 27.02.2014 N 1061, от 20.04.2018 N 945)

Приложение N 1
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Магаданской областной Думе

СВЕДЕНИЯ О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, АДРЕСАХ И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТНОЙ ДУМЫ

Утратило силу. - [Постановление](#) Магаданской областной Думы от 26.11.2010 N 77.

Приложение N 2
к Административному регламенту
рассмотрения обращений граждан
в Магаданской областной Думе

ОБРАЗЕЦ КАРТОЧКИ ПРИЕМА ГРАЖДАН

Карточка учета приема граждан					
Дата регистрации				Регистрационный номер	
Ф.И.О. заявителя					
Место работы, должность					
Льготный состав					
Социальное положение					
Признак				Откуда заявитель	
Адрес					
Частота обращения				Вид контроля	
Ф.И.О. ведущего прием				Резолюция	
Ответственный исполнитель					
Срок исполнения					
Автор резолюции					
Содержание заявления					
Тематика			Содержание заявления		

Оборотная сторона карточки

Ход исполнения					
Дата передачи на исполнение	Кому поручено	Содержание поручения	Кто поручил	Контрольная отметка	Ответственный исполнитель
Дата гарантии					
Снято с гарантии					
Дата ответа			Продлено до		

Снято с контроля		
Кем дан ответ		
Анализ ответа	Содержание ответа	
