



## АДМИНИСТРАЦИЯ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.10.2020 № 383  
г. ПСКОВ

О внесении изменений в постановление  
Администрации области от 11 марта 2015 г.  
№ 111 «О рассмотрении обращений  
граждан в Администрации области»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом области от 19 февраля 2002 г. № 174-ОЗ «О системе органов исполнительной власти Псковской области» Администрация области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в постановление Администрации области от 11 марта 2015 г. № 111 «О рассмотрении обращений граждан в Администрации области» следующие изменения:

1) в пункте 4 слова «исполняющего обязанности» исключить;

2) в Положении о рассмотрении обращений граждан в Администрации области, утвержденном указанным постановлением:

а) подпункты 3 и 4 подпункта 3 изложить в следующей редакции:

«3) первый заместитель Руководителя Аппарата Администрации области - начальник Правового управления Администрации Псковской области, первый заместитель Руководителя Аппарата Администрации области - начальник Управления внутренней политики Администрации Псковской области, заместитель Руководителя Аппарата Администрации области, руководители подразделений Аппарата Администрации области

и органов исполнительной власти области, а также государственных учреждений и иных организаций области, осуществляющих публично значимые функции (далее также - руководители третьего уровня);

4) работники подразделений Аппарата Администрации области, органов исполнительной власти области, а также государственных учреждений и иных организаций области, осуществляющих публично значимые функции (далее также - исполнители).»;

б) абзац первый пункта 4 дополнить словами «в соответствии с их сферами ведения»;

в) дополнить пунктом 4.1 следующего содержания:

«4.1. Подписание ответов на обращения граждан осуществляется Руководителем Аппарата Администрации области и руководителями второго уровня в соответствии с их сферами ведения.

Подписание ответов на обращения граждан, в которых обжалуются решение или действие (бездействие) руководителя второго уровня, осуществляется Руководителем Аппарата Администрации области.

Руководитель Аппарата Администрации области вправе уполномочить руководителей подразделений Аппарата Администрации области, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращениях граждан вопросов, на подписание ответов на обращения граждан, за исключением ответов на обращения граждан, указанных в абзаце втором настоящего пункта.»;

г) в пункте 5 после слов «(далее - СЭД АПО)» дополнить словами «в разделах «Все входящие обращения граждан», «Все ответы гражданам» »;

д) в пункте 6 слова «личные электронные подписи» заменить словами «усиленные квалифицированные электронные подписи (далее - электронные подписи)»;

е) пункт 7 дополнить подпунктами «г» - «ж» следующего содержания:

«г) электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой

информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

д) электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах;

е) электронный образ документа - электронная копия документа, представленного на бумажном носителе;

ж) бланк документа - унифицированная форма документа с набором реквизитов, представленная на бумажном носителе или в электронной форме.»;

ж) в пункте 8:

подпункт «б» пункта 1 изложить в следующей редакции:

«б) использования почтового ящика, установленного по адресу размещения отдела по работе с обращениями граждан Управления документационного обеспечения Администрации Псковской области (далее также - приемная граждан). Адрес размещения приемной граждан указывается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») в разделе «Приемная» официального сайта Администрации области по адресу: pskov.ru (далее – адрес размещения приемной граждан);»;

подпункт 2 изложить в следующей редакции:

«2) в форме электронного документа посредством направления обращения в Интернет-приемную Администрации Псковской области и органов исполнительной власти Псковской области на официальном сайте Администрации области в сети «Интернет» по адресу: priemnaya.pskov.ru (далее - Интернет-приемная);»;

з) дополнить пунктом 8.1 следующего содержания:

«8.1. При этом обращения граждан в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа оформляются в соответствии с требованиями к письменному обращению, установленными статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ.»;

и) абзацы первый, второй и подпункт 1 пункта 9 изложить в следующей редакции:

«9. Обращения граждан в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа, поступившие в Администрацию области способами, указанными в пункте 8 настоящего Положения, либо переадресованные, в том числе посредством системы межведомственного электронного документооборота, в Администрацию области государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами (далее – письменные обращения), подлежат прочтению и обязательной регистрации сотрудниками приемной граждан.

Регистрация указанных обращений граждан осуществляется в течение трех дней с даты их поступления в Администрацию области, при этом датой поступления обращений граждан является:

1) для обращений граждан в письменной форме на бумажном носителе - дата их поступления в Администрацию области непосредственно от гражданина или из отделения почтовой связи, расположенного по адресу: ул. Некрасова, д. 23, г. Псков, 180001;»;

к) абзац второй пункта 10 изложить в следующей редакции:

«Вложение электронного образа текста обращения не осуществляется в случаях, когда обращение содержит брошюрованные приложения, диски, вложения формата А3 и другие, не подлежащие сканированию вложения (далее - обращения, содержащие не подлежащие сканированию вложения).»;

л) пункт 11 изложить в следующей редакции:

«11. Поступившее письменное обращение, написанное на иностранном языке, не подлежит рассмотрению в порядке Федерального закона № 59-ФЗ, оно подлежит помещению в дело по основанию «Текст не поддается прочтению».»;

м) подпункт 2 пункта 12 изложить в следующей редакции:

«2) обращения, ранее рассмотренные в Администрации области, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;»;

н) абзац первый пункта 13 изложить в следующей редакции:

«13. Обращение, подлежащее рассмотрению в Администрации области, после его регистрации направляется посредством использования СЭД АПО сотрудниками приемной граждан руководителям первого или второго уровня для организации его рассмотрения.»;

о) пункт 14 изложить в следующей редакции:

«14. Обращение, ранее рассмотренное в Администрации области, для которого предусмотрен отдельный порядок рассмотрения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, после его регистрации направляется сотрудниками приемной граждан руководителям первого или второго уровня для организации его рассмотрения, в том числе по вопросу, на который неоднократно давались письменные ответы по существу, на предмет наличия в обращении новых доводов и обстоятельств, а в случае их отсутствия для принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (при этом в проекте поручения руководителя указываются реквизиты ранее направленных ответов за подписью должностных лиц Администрации области на неоднократные обращения гражданина по вопросу, содержащемуся в обращении).

Обращение гражданина, ранее рассмотренное в Администрации области, содержащее вопрос, по которому переписка прекращена, после его регистрации направляется сотрудниками приемной граждан руководителям первого или второго уровня для организации его рассмотрения на предмет наличия в обращении новых доводов и обстоятельств (при этом в проекте поручения руководителям первого или второго уровня указываются в сноске реквизиты письма за подписью должностного лица Администрации области, которым переписка была прекращена, и вопрос, по которому переписка была прекращена).»;

п) в пункте 15:

в абзаце первом после слов «с сопроводительным письмом» дополнить словами «(для участников СЭД АПО - в день регистрации направлением в виде резолюций в СЭД АПО)», слово «одновременным» исключить;

в абзаце втором слова «в приложении» заменить словами «в приложении № 1»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Оригиналы обращений, подлежащих переадресации участникам СЭД АПО в соответствии с частями 3 или 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, хранятся на бумажных носителях в приемной граждан в течение двух лет со дня регистрации обращений до дня передачи их в архив Администрации области.

Сопроводительные письма о переадресации обращения и уведомления гражданам о переадресации обращений оформляются на бланке отдела по работе с обращениями граждан Управления документационного обеспечения Администрации Псковской области (далее - бланк отдела). Образец бланка отдела приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.»;

р) подпункт 2 пункта 16 изложить в следующей редакции:

«2) в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, - в течение семи дней со дня регистрации такого обращения сообщают гражданину, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, о том, что его обращение не поддается прочтению в соответствии с образцом текста такого сообщения, приведенным в приложении № 1 к настоящему Положению.»;

с) в пункте 17:

в абзаце первом слова «либо в сопроводительном письме при направлении обращения гражданина на рассмотрение на бумажном носителе» исключить;

дополнить абзацем следующего содержания:

«При этом обращения, содержащие не подлежащие сканированию вложения, передаются под роспись ответственным исполнителям, определенным в соответствии с резолюцией руководителя третьего уровня. По завершении рассмотрения указанных обращений ответственные исполнители возвращают оригиналы обращений в приемную граждан.»;

т) в пункте 19 слова «и в сопроводительном письме при

направлении обращения гражданина на рассмотрение на бумажном носителе» исключить;

у) в пункте 20 слова «или представить на бумажном носителе» исключить;

ф) абзац третий пункта 21 изложить в следующей редакции:

«До момента поступления на регистрацию подписанного ответа гражданину ответственность за соблюдением срока рассмотрения обращения, установленного резолюцией руководителя и Федеральным законом № 59-ФЗ, несет ответственное лицо и назначенный им ответственный исполнитель.»;

х) в абзаце втором пункта 24 слова «в приложении» заменить словами «в приложении № 1»;

ц) подпункт 2 пункта 25 изложить в следующей редакции:

«2) в случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, - в срок не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, определяемого в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, подготавливает, представляет ответственному лицу на согласование и направляет на подписание руководителю первого или второго уровня проект сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления гражданином правом на обращение, а также сопроводительные письма о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом гражданину;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;»;

ч) в абзаце первом пункта 27 после слов «с сопроводительным письмом» дополнить словами «(для участников СЭД АПО - направлением в виде резолюций в СЭД АПО)», слово «одновременным» исключить;

ш) пункт 28 изложить в следующей редакции:

«28. Если в ходе рассмотрения письменного обращения ответственным лицом принято решение о направлении запроса, такой запрос подписывается должностным лицом (ответственным исполнителем) подразделения Аппарата Администрации области или органа исполнительной власти области и направляется в письменной или электронной форме. В запросе в обязательном порядке указывается в качестве основания запроса - рассмотрение обращения гражданина.

Запросы могут направляться соисполнителями в случае выявления такой необходимости в ходе рассмотрения письменного обращения, в том числе по предложению ответственного лица.

В день подписания должностным лицом (ответственным исполнителем) подразделения Аппарата Администрации области или органа исполнительной власти области запросы подлежат регистрации работником, в должностные обязанности которого входит регистрация входящей и исходящей корреспонденции в указанном подразделении или органе.

Регистрация осуществляется с использованием СЭД АПО и формированием связей с электронной карточкой рассматриваемого обращения.»;

щ) пункт 29 изложить в следующей редакции:

«29. Представленные документы и материалы по запросам регистрируются в день их поступления в подразделение Аппарата Администрации области или орган исполнительной власти области работником, в должностные обязанности которого входит регистрация входящей и исходящей корреспонденции в данном подразделении или органе. Регистрация осуществляется с использованием СЭД АПО и формированием связей с электронной карточкой рассматриваемого обращения.»;



ы) пункт 32 изложить в следующей редакции:

«32. Уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения оформляется на бланке отдела и направляется гражданину в день окончания срока рассмотрения его письменного обращения.»;

э) пункт 37 изложить в следующей редакции:

«37. Ответ, сообщение или уведомление гражданину на обращение, рассмотренное в Администрации области, после подписания в СЭД АПО (далее также - подписанные документы) руководителем первого, второго или третьего уровня в течение одного рабочего дня со дня подписания регистрируются сотрудниками приемной граждан.

Сотрудником приемной граждан после регистрации подписанного документа осуществляется направление его гражданину:

1) в случае направления подписанного документа гражданину на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, оригинал подписанного документа с собственноручной подписью или факсимильным воспроизведением подписи (факсимиле) либо копия документа, подписанного электронной подписью, на бумажном носителе передается сотруднику отдела служебной корреспонденции Управления документационного обеспечения Администрации Псковской области под роспись по журналу исходящих документов для отправки гражданину;

2) в случае направления подписанного документа гражданину по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, подписанный электронной подписью ответ, сообщение или уведомление гражданину направляется в форме электронного документа посредством СЭД АПО на адрес электронной почты гражданина;

3) в случае направления ответа гражданину как в письменной форме, так и в электронной форме на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ направляется в установленном порядке гражданину, а также может быть размещен в Интернет-приемной с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

Ответ на обращение направляется редактору Интернет-приемной, осуществляющему его размещение в Интернет-приемной, при этом редактор Интернет-приемной деперсонифицирует (обезличивает) в тексте подписанного документа все персональные данные (сведения).»;

ю) в абзаце первом пункта 38 слова «, а также утверждения текущего отчета в СЭД АПО» исключить;

я) пункты 40 и 41 изложить в следующей редакции:

«40. Контроль, в том числе предупредительный, за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, принятых на рассмотрение в Администрацию области, осуществляет приемная граждан.

Начальником отдела по работе с обращениями граждан Управления документационного обеспечения Администрации Псковской области или его заместителем направляются предупредительные письма, содержащие информацию об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истекает:

в срок не позднее пяти дней до истечения срока рассмотрения обращений на служебные электронные адреса руководителям подразделений Аппарата Администрации области, органов исполнительной власти области, ответственным исполнителям, которым поручена подготовка проектов ответов гражданам, и должностным лицам, осуществляющим контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в данном подразделении или органе;

за день до истечения срока рассмотрения обращений граждан посредством СЭД АПО руководителям первого или второго уровня, которыми организовано рассмотрение указанных обращений граждан в Администрации области.

41. Обращения граждан снимаются с контроля сотрудниками приемной граждан при регистрации в СЭД АПО ответов на них, поступивших после подписания руководителем первого, второго или третьего уровня в приемную граждан, при этом сотрудник приемной граждан обеспечивает проверку на отсутствие нарушений установленного порядка оформления и согласования указанных ответов, проставляет дату снятия обращений граждан с контроля. При наличии

таких нарушений возвращает подписанный руководителем первого, второго или третьего уровня ответ на подписание, о чем информирует в устном порядке сотрудников секретариата должностного лица, которым подписан ответ, или сотрудников, на которых возложено осуществление функций помощника руководителя третьего уровня, которым подписан ответ.»;

я.1) пункт 45 изложить в следующей редакции:

«45. Губернатор области проводит личный прием граждан в соответствии с графиком проведения приема по предварительной записи, которая осуществляется сотрудниками приемной граждан в соответствии с пунктом 47 настоящего Положения.

График личного приема Губернатора области с указанием места приема, установленных дней и часов проведения личного приема Губернатором области размещается в подразделе «Приемная Президента» раздела «Приемная» официального сайта Администрации области в сети «Интернет» по адресу: [pskov.ru](http://pskov.ru).»;

я.2) в пункте 46:

абзац первый изложить в следующей редакции:

«46. Проведение личных приемов граждан уполномоченными Губернатором области лицами из числа руководителей второго и третьего уровня (далее - личный прием руководителями второго и третьего уровня) осуществляется в соответствии с утвержденным Губернатором области графиком личных приемов граждан в Администрации области на предстоящий квартал (далее - график личных приемов граждан в Администрации области), который формируется сотрудниками приемной граждан в срок до 25 числа месяца, предшествующего кварталу, и направляется в установленном порядке Губернатору области для утверждения. Внесение изменений в график личных приемов граждан в Администрации области осуществляется по согласованию с Губернатором области.»;

в абзаце втором слова «государственной информационной системы «Портал государственных органов Псковской области» заменить словами «официального сайта Администрации области»;

я.3) пункт 47 изложить в следующей редакции:

«47. Предварительная запись граждан на личный прием Губернатора области или личные приемы руководителей второго и третьего уровня (далее также - запись на личный прием) осуществляется на основании решения, принятого должностным лицом Администрации области, в компетенцию которого входит разрешение вопросов, поставленных в обращении гражданина о записи его на личный прием, поступившем в Администрацию области в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа способами, указанными в подпунктах 1 и 2 пункта 8 настоящего Положения, а также оформленном в соответствии с требованиями, установленными статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ (далее - обращение о записи на личный прием).

Также гражданин в обращении о записи на личный прием вправе указать информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленных вопросов, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

Запись граждан на личный прием к Губернатору области осуществляется по обращениям, которые рассматривались по существу руководителями второго уровня.

Запись граждан на личный прием к руководителям второго уровня осуществляется по обращениям, которые рассматривались по существу руководителями третьего уровня.»;

я.4) в пункте 48:

в абзаце первом слова «в течение трех дней со дня их поступления в приемную граждан» заменить словами «в порядке, установленном настоящим Положением»;

в абзаце втором после слов «такого обращения» дополнить словами «оформляют на бланке отдела и»;

я.5) пункты 49 - 53 изложить в следующей редакции:

«49. Начальник Управления документационного обеспечения Администрации Псковской области или лицо, исполняющее его обязанности, в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения о записи на личный прием организует подготовку заключения

Управления документационного обеспечения Администрации Псковской области (далее - заключение УДО).

Заключение УДО должно содержать краткую историю переписки с гражданином по поставленным вопросам, информацию о наличии оснований для отказа в предварительной записи на личный прием, указанных в подпунктах 1 - 4, 7, 8 пункта 47.1 настоящего Положения, а также предложения по порядку организации рассмотрения вопросов, поставленных в обращении о записи на личный прием.

50. В случае если подготовлено заключение УДО с указанием оснований для отказа в предварительной записи на личный прием, обращение о записи на личный прием с приложением заключения УДО направляется в адрес должностного лица, в компетенцию которого входит разрешение вопросов, поставленных в письменном обращении о записи на личный прием, для организации их рассмотрения по существу в порядке, установленном настоящим Положением.

При этом в проекте ответа на обращение о записи на личный прием ответственный исполнитель в срок, определяемый в соответствии с частями 1 или 1.1 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, сообщает гражданину об отказе в предварительной записи на личный прием по причинам, выявленным при рассмотрении по существу поставленных в обращении о записи на личный прием вопросов, а также указанным в заключении УДО. Ответственный исполнитель подготавливает указанный проект ответа на обращение о записи на личный прием, представляет на согласование посредством СЭД АПО ответственному лицу, курирующему заместителю Губернатора области либо Руководителю Аппарата Администрации области, затем начальнику Управления документационного обеспечения Администрации Псковской области и направляет на подписание руководителю первого или второго уровня.

В случае если в заключении УДО отсутствуют основания для отказа в предварительной записи на личный прием, указанные в подпунктах 1 - 4, 7, 8 пункта 47.1 настоящего Положения, обращение о записи на личный прием с приложением заключения УДО направляется в адрес

должностного лица, в компетенцию которого входит разрешение вопросов, поставленных в обращении гражданина о записи на личный прием, для организации проработки вопросов, поставленных гражданином, и принятия решения о целесообразности проведения личного приема по результатам рассмотрения поставленных вопросов по существу.

51. После принятия Губернатором области или руководителем второго уровня решения о целесообразности проведения личного приема сотрудники приемной граждан формируют списки граждан на личный прием Губернатора области и руководителей второго уровня, оформляют на бланке отдела и направляют гражданам уведомления о дате, времени и месте проведения личного приема соответствующего должностного лица, а также сообщают указанную информацию гражданину по телефону. Непосредственно перед личным приемом оформляются карточки личного приема граждан с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса, номера телефона, краткого содержания вопроса (далее - карточка личного приема).

52. При подготовке к личному приему Губернатора области сотрудниками приемной граждан обеспечивается обобщение и, при необходимости, уточнение информации, полученной от ответственных исполнителей по результатам проработки поставленных гражданином вопросов, в том числе с направлением запросов.

Указанная информация должна содержать:

- 1) вопросы, подлежащие рассмотрению в ходе личного приема граждан;
- 2) результаты рассмотрения вопросов гражданина уполномоченными органами;
- 3) результат рассмотрения ранее поступивших обращений гражданина с обязательным указанием реквизитов переписки, а также меры, принятые должностными лицами для разрешения поставленных в обращении вопросов;
- 4) проект решения Губернатора области по итогам личного приема граждан;

5) предложения по участию должностных лиц в личном приеме граждан.

Подготовленная в соответствии с настоящим пунктом информация к очередному личному приему Губернатора области за пять рабочих дней до дня приема направляется Руководителю Аппарата Администрации области для рассмотрения.

По результатам рассмотрения Руководителем Аппарата Администрации области указанная информация не позднее чем за два рабочих дня до дня приема граждан направляется руководителю Секретариата Губернатора Псковской области для информирования Губернатора области и председателю Комитета по региональному контролю и надзору Псковской области, а также должностным лицам, участвующим в личном приеме граждан.

53. Личный прием граждан ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении. При необходимости и по поручению Губернатора области обеспечивается проведение личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи.»;

я.6) в подпункте 3 пункта 58 слова «отметка «разъяснено на приеме»» заменить словами «запись «Факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении по данному вопросу, являются очевидными и не требуют дополнительной проработки. По данному вопросу заявителю даны разъяснения в ходе личного приема.» »;

я.7) пункт 60 изложить в следующей редакции:

«60. Сотрудники приемной граждан не позднее трех рабочих дней по окончании личного приема граждан, в том числе в режиме видео-конференц-связи, вносят в карточку личного приема граждан поручения и (или) рекомендации должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, и направляют должностному лицу на подписание с использованием СЭД АПО.

Подписанные карточки личного приема регистрируются с использованием СЭД АПО в момент подписания должностным лицом, осуществляющим личный прием.»;

я.8) в пункте 61 слова «начальником Контрольного управления Администрации Псковской области» заменить словами «председателем Комитета по региональному контролю и надзору Псковской области»;

я.9) пункт 62 изложить в следующей редакции:

«62. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, направляются посредством СЭД АПО в день регистрации ответственным лицам - участникам СЭД АПО для исполнения поручений.

По результатам исполнения поручений должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов.

Зарегистрированные карточки личного приема граждан, содержащие рекомендации должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, для государственных органов, органов местного самоуправления области и их должностных лиц, не являющихся участниками СЭД АПО, направляются сотрудниками приемной граждан на бумажных носителях в течение семи дней со дня регистрации карточки личного приема в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления области, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в устном обращении вопросов, с сопроводительным письмом и уведомлением обратившегося гражданина о переадресации его устного обращения.»;

я.10) в пункте 74 слова «Контрольное управление Администрации Псковской области» заменить словами «Комитет по региональному контролю и надзору Псковской области»;

я.11) в пункте 76 слова «Контрольным управлением Администрации Псковской области» заменить словами «Комитетом по региональному контролю и надзору Псковской области»;

я.12) приложение изложить в редакции согласно приложению № 1 к настоящему постановлению;

я.13) дополнить приложением № 2 в редакции согласно



приложению № 2 к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Руководителя Аппарата Администрации области Дмитриева С.С.

И.п. Губернатора области

В.В.Емельянова



Приложение № 1  
к постановлению Администрации области  
от 29.10.2020 № 383

«Приложение № 1  
к Положению о рассмотрении обращений  
граждан в Администрации области

## **ОБРАЗЦЫ ТЕКСТОВ**

**сопроводительного письма о переадресации обращения граждан,  
а также сообщений и уведомлений гражданам в рамках рассмотрения  
поступивших в Администрацию области обращений граждан**

### **1. Образец текста сопроводительного письма о переадресации обращения**

Руководствуясь частью 3 (частью 4) статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляется обращение (указывается Ф.И.О. гражданина), поступившее в Администрацию области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных в обращении вопросов и для направления ответа гражданину.

Уведомление о переадресации Вам обращения гражданину направлено.

### **2. Образец текста уведомления гражданина о переадресации его обращения**

Ваше обращение (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившее в Администрацию области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), по вопросу (указывается вопрос) в соответствии с частью 3 (частью 4) статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено в (указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации, учреждения) на рассмотрение в соответствии с компетенцией по решению поставленных Вами вопросов.

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение направляется государственным органом, органом местного самоуправления, учреждением, организацией либо должностным лицом, осуществляющим его рассмотрение.

О результатах рассмотрения обращения Вы будете проинформированы (указывается наименование государственного органа, органа местного самоуправления, организации, учреждения).

### 3. Образец текста уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения

В рамках рассмотрения Вашего обращения (указывается дата обращения либо дата его поступления) поступившего в Администрацию области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица) по вопросу (указывается вопрос), сообщаем Вам, что срок его рассмотрения по решению (указывается наименование должности и Ф.И.О. должностного лица, организовавшего рассмотрение обращение) продлен (указывается количество дней, на которые продлен срок, или планируемая дата рассмотрения обращения) в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в связи с необходимостью (указываются причины продления срока или необходимые условия решения поставленных вопросов, сообщается о направлении запросов о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в иные государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам).

#### 4. Образец текста уведомления гражданина о прекращении переписки с ним

Ваше обращение (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившее в Администрацию области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), содержит вопрос (указывается вопрос), на который Вам неоднократно давались ответы по существу (указываются даты и номера ответов за подписью должностных лиц Администрации области).

В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», учитывая отсутствие новых доводов и обстоятельств в поступившем от Вас обращении, сообщаем Вам о прекращении переписки по данному вопросу.

#### 5. Образец текста сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение

В связи с тем, что Ваше обращение (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившее в Администрацию области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), содержит (сообщается о наличии нецензурных, некорректных высказываний либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи), руководствуясь частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем Вам о недопустимости злоупотребления правом на обращение и оставляем Ваше обращение без ответов по существу поставленных вопросов.

Для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по Вашему обращению,

содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, сообщаем о направлении Вашего обращения в органы прокуратуры.

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

Руководствуясь частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем, что Ваше обращение (указывается дата обращения или дата его поступления), поступившее в Администрацию области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), не поддается прочтению, в связи с чем ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, организацию в соответствии с их компетенцией.

7. Образец текста сообщения гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну

В рамках рассмотрения Вашего обращения (указывается дата обращения либо дата его поступления), поступившее в Администрацию области из/от/посредством (указывается источник поступления, наименование органа государственной власти или должности и Ф.И.О. должностного лица), по вопросу (указывается вопрос), руководствуясь частью 6 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сообщаем Вам о невозможности дать ответ по существу поставленных

в Вашем обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну.»

---

Приложение № 2  
к постановлению Администрации области  
от 29.10.2020 № 383

«Приложение № 2  
к Положению о рассмотрении обращений  
граждан в Администрации области

**ОБРАЗЕЦ**  
**бланка отдела по работе с обращениями граждан Управления**  
**документационного обеспечения Администрации Псковской области**



**АДМИНИСТРАЦИЯ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**  
**ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

---

Некрасова ул., д. 23, г. Псков, 180001, тел.: (8112) 299-280, 299-281, 299-282, 299-284, e-mail: pg@obladmin.pskov.ru

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_