



# АДМИНИСТРАЦИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.07.2024

№ 266а

Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Томской области

В соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 2 Закона Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», в целях объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию Томской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Томской области согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Томской области – руководителя аппарата Губернатора Томской области.

И.о. Губернатора Томской области



Н.Я. Руппель

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением Администрации  
Томской области  
от 09.07.2024 № 266а

## Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Томской области

### 1. Общие положения

1. Настоящая инструкция устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Губернатора Томской области, Администрации Томской области, заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области, руководителей структурных подразделений Администрации Томской области (далее – в Администрацию Томской области) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения), а также к проведению личного приема граждан Губернатором Томской области, заместителями Губернатора Томской области, управляющим делами Администрации Томской области, руководителями структурных подразделений Администрации Томской области, руководителями исполнительных органов Томской области и уполномоченными на то лицами.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в Администрации Томской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами, Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», иными нормативными правовыми актами Томской области, Регламентом работы Администрации Томской области, утвержденным постановлением Губернатора Томской области от 14.01.2019 № 2 «О Регламенте работы Администрации Томской области», Стандартом делопроизводства в Администрации Томской области, утвержденным распоряжением Губернатора Томской области от 07.04.2009 № 100-р «Об утверждении Стандарта делопроизводства в Администрации Томской области», а также настоящей Инструкцией.

3. Прием, регистрацию и учет поступивших в Администрацию Томской области обращений граждан, а также контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет Комитет по работе с личными обращениями граждан Администрации Томской области (далее – Комитет).

### 2. Прием, регистрация и учет письменных обращений

4. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию Томской области, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращение, поступившее в Администрацию Томской области в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В случае поступления обращения гражданина в форме электронного документа на электронные адреса лиц, замещающих государственные должности Томской области, должности государственной гражданской службы в Администрации Томской области, обращение в форме электронного документа должно быть передано лицами, указанными в настоящем абзаце, для регистрации в Комитет в течение 1 рабочего дня со дня получения обращения.

5. Письменные обращения, поступившие в Администрацию Томской области, регистрируются в Комитете в течение 3 дней со дня поступления в Администрацию Томской области. Регистрация письменных обращений происходит в системе электронного документооборота Администрации Томской области (далее – СЭД).

Дату поступления обращения от заявителя лично фиксирует государственный гражданский служащий Комитета путем проставления штампа на обращение с указанием даты поступления обращения.

В случае, если обращение в форме электронного документа поступило в Администрацию Томской области после окончания рабочего дня в Администрации Томской области, датой поступления обращения считается рабочий день, следующий за днем поступления в Администрацию Томской области обращения.

В случае, если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа с одинаковым содержанием (дубликаты), то государственным гражданским служащим Комитета осуществляется регистрация одного обращения, поступившего первым, и на обращении делается отметка о количестве поступивших дубликатов, которые приобщаются к зарегистрированному обращению.

6. При регистрации письменного обращения государственным гражданским служащим Комитета в электронную карточку СЭД вносится следующая информация:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), категория заявителя, место проживания заявителя (адрес); либо об обратившейся организации: наименование, сведения о местонахождении;

данные об организации, государственном органе, органе местного самоуправления или лице, замещающем государственную или муниципальную должность, перенаправивших обращение, если таковые имеются;

отметка о контроле, если организация, государственный орган, орган местного самоуправления или лицо, замещающее государственную или муниципальную должность, перенаправившие обращение, запрашивают информацию о результатах рассмотрения обращения;

отметка о том, что обращение является коллективным;

краткое содержание обращения;

код классификатора вопроса, поставленного в обращении;  
наличие указанных заявителем вложений и приложений к обращению.

7. Обращение в процессе регистрации государственным гражданским служащим Комитета проверяется на повторность с целью приобщения к одному делу. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

8. Председатель Комитета подготавливает проект резолюции по обращению с указанием должностных лиц Администрации Томской области, иных исполнительных органов Томской области (далее – исполнительные органы), ответственных за рассмотрение поставленных в обращении вопросов, и передает письменное обращение и проект резолюции по обращению заместителю Губернатора Томской области – руководителю Аппарата Губернатора Томской области для утверждения.

В случаях, если в обращении обжалуются действия заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области, проект резолюции по обращению готовится за подписью Губернатора Томской области.

Срок утверждения резолюции по обращению – 3 рабочих дня со дня регистрации обращения.

В случаях изменения структуры и (или) функций исполнительных органов, курирующего заместителя Губернатора Томской области, состава Администрации Томской области, функций структурных подразделений Администрации Томской области председатель Комитета в течение 3 рабочих дней со дня изменений, указанных в настоящем абзаце, подготавливает проект дополнительной резолюции с указанием должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения, для утверждения заместителем Губернатора Томской области – руководителем аппарата Губернатора Томской области.

Комитет передает обращения для рассмотрения должностным лицам Администрации Томской области, исполнительных органов в течение 1 рабочего дня после дня утверждения резолюции Губернатором Томской области, заместителем Губернатора Томской области – руководителем аппарата Губернатора Томской области.

9. В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Губернатора Томской области, Администрации Томской области, заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области, руководителей структурных подразделений Администрации Томской области, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием кому и куда направлено его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2) пункта 18 настоящей Инструкции.

В случае, если решение 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 обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

10. В соответствии с частью 3.1 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Томской области с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2) пункта 18 настоящей Инструкции.

11. При направлении письменного обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, государственный гражданский служащий Комитета в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения готовит сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает председатель Комитета.

12. В соответствии с частями 6 и 7 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

13. По поручению Губернатора Томской области, заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области, руководителей структурных подразделений Администрации Томской области (далее – должностное лицо Администрации Томской области) рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место и с участием заявителя.

14. В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ должностное лицо Администрации Томской области при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

15. В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

16. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

17. В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Администрации Томской области либо уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18. В соответствии с частями 1, 4, 4.1, 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в случае если ответ должен быть направлен почтовым отправлением. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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;

4) 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 в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

19. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Томской области или отзыв на проекты нормативных правовых актов Томской области, направляется на рассмотрение в структурное подразделение Администрации Томской области, исполнительные органы Томской области, разработавшие проект нормативного правового акта Томской области или нормативный правовой акт Томской области.

### 3. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

20. В случаях, если должностное лицо Администрации Томской области, которому поручено рассмотрение обращения, полагает, что вопрос, поставленный в обращении, не относится к его компетенции, в адрес должностного лица, подписавшего резолюцию по обращению, в течение 2 рабочих дней со дня получения обращения, но не позднее 2 рабочих дней до дня истечения срока направления ответа на обращение гражданина должностное лицо Администрации Томской области направляет служебную записку с обоснованием причин возврата обращения и указанием иного должностного лица (заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области, руководителя структурного подразделения Администрации Томской области) или иного исполнительного органа, в который следует направить обращение по компетенции.

В случае согласия с изложенной в служебной записке позицией должностное лицо, подписавшее резолюцию по обращению, в течение 1 рабочего дня со дня получения служебной записки передает служебную записку в Комитет для подготовки нового проекта резолюции по обращению. В случае несогласия обращение возвращается в работу первоначально определенному должностному лицу с письменным обоснованием принятого решения.

21. В случаях, если рассмотрение обращения поручено заместителям Губернатора Томской области, управляющему делами Администрации Томской области, помощники указанных в настоящем абзаце должностных лиц готовят проект резолюции по обращению для утверждения заместителем Губернатора Томской области, управляющим делами Администрации Томской области соответственно.

В резолюции по обращению в обязательном порядке указывается, в каком порядке рассматривается обращение: готовится проект ответа за подписью заместителя Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области либо ответ за подписью ответственного исполнителя.

Максимальный срок для подготовки проекта резолюции по обращению помощниками заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области и передачи обращения с резолюцией по обращению руководителю структурного подразделения Администрации Томской области, исполнительного органа (далее – исполнитель) – 2 рабочих дня со дня получения обращения в работу указанными в первом абзаце настоящего пункта должностными лицами. Передача обращения в работу исполнителю с резолюцией по обращению заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области происходит через Комитет в течение одного рабочего дня со дня поступления резолюции по обращению заместителя Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области в Комитет.

Письменное обращение, поступившее в Администрацию Томской области, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Комитете, за исключением письменных обращений, для которых действующим законодательством установлен иной срок рассмотрения.

22. Должностные лица Администрации Томской области по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления указанного в настоящем пункте запроса представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

23. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу должностное лицо Администрации Томской области либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение. Копия уведомления о продлении срока рассмотрения обращения передается в Комитет для изменения срока рассмотрения обращения в СЭД.

24. Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

25. Рассмотрение письменных обращений и запросов сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательной Думы Томской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и направления ответов сенатору, депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 1994 года № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 7 марта 2002 года № 10-ОЗ «О статусе депутата Законодательной Думы Томской области».

26. Должностное лицо Администрации Томской области в пределах своей компетенции:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает в том числе в электронной форме необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях Администрации Томской области, исполнительных органах, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 18 настоящей Инструкции.

27. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:



связаться с заявителем для уточнения дополнительной информации;  
инициировать проведение проверки изложенных в обращении фактов для оценки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц.

28. В ответ на обращение включается информация о том, что рассмотрение обращения проводилось с выездом на место или с участием заявителя.

29. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, исполнитель, обозначенный в резолюции первым с припиской «отв.» (далее – ответственный исполнитель), осуществляет координацию работы по рассмотрению обращения, контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением соисполнителями установленных сроков предоставления информации. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении информации от соисполнителей.

Соисполнители обеспечивают своевременную и качественную подготовку и направление информации ответственному исполнителю в течение первой половины срока, установленного для рассмотрения обращения.

Если на день поступления в Комитет проекта ответа на подпись Губернатору Томской области, заместителю Губернатора Томской области, управляющему делами Администрации Томской области в СЭД отсутствует информация по обращению от соисполнителей и/или визы согласования соисполнителей, то проект ответа передается на подпись в том виде, в котором поступил в Комитет, с отметкой об отсутствии указанной в настоящем абзаце информации от соисполнителя и/или визы соисполнителя.

30. Письменные обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

31. Проект ответа на письменное обращение за подписью Губернатора Томской области представляется должностным лицом Администрации Томской области, указанным в резолюции ответственным или единственным исполнителем, в Комитет для организации подписания ответа на письменное обращение Губернатором Томской области не позднее чем за семь рабочих дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

Проект ответа на письменное обращение за подписью заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области представляется исполнителем, указанным в резолюции ответственным или единственным исполнителем, в Комитет для согласования и дальнейшего направления на подпись заместителям Губернатора Томской области, управляющему делами Администрации Томской области соответственно не позднее чем за пять рабочих дня до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

Государственный гражданский служащий Комитета согласует проект ответа в течение 1 рабочего дня после дня поступления проекта в Комитет. В случае поступления проекта ответа в Комитет в нерабочее время или после 16.00 проект направляется на подпись не позднее следующего рабочего дня после дня поступления проекта ответа в Комитет.

При возврате проекта ответа на доработку доработанный проект ответа должен быть направлен исполнителем в Комитет в течение 1 рабочего дня

со дня получения проекта ответа на доработку, но не позднее 2 дней до окончания срока рассмотрения обращения.

32. Заместители Губернатора Томской области, управляющий делами Администрации Томской области, руководители структурных подразделений Администрации Томской области подписывают проект ответа в срок не более 2 рабочих дней со дня поступления на подпись.

Подписанный ответ за подписью руководителей структурных подразделений Администрации Томской области, заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области должен быть доставлен помощником должностного лица, из числа указанных в настоящем абзаце, в Комитет для регистрации и направления адресату не позднее чем за 1 рабочий день до истечения срока рассмотрения письменного обращения.

33. Ответ на письменное обращение подписывается должностным лицом Администрации Томской области в соответствии с вынесенной резолюцией по обращению гражданина.

34. Регистрационным номером ответа на обращение является входящий номер обращения, на которое дается ответ.

В случае, когда ответ дается на несколько обращений заявителя или коллективное обращение, регистрационным номером ответа является входящий регистрационный номер последнего из обращений, поступивших в Администрацию Томской области, на которые подготовлен ответ.

35. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется государственным гражданским служащим Комитета по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Томской области в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» при ее использовании и в письменной форме простым почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Томской области в письменной форме, если в обращении не обозначен иной способ получения ответа.

36. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по указанному в обращении адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся. В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанному в обращении адресу.

#### 4. Формирование и хранение дел по письменным обращениям

37. Формирование дела по письменному обращению начинается на этапе регистрации письменного обращения.

На лицевой стороне дела проставляется:

- 1) фамилия и инициалы заявителя, данные о коллективе заявителей;
- 2) дата регистрации обращения;

3) регистрационный номер обращения.

38. По мере рассмотрения обращения в дело вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или его копия;

2) резолюция (копия резолюции) должностного лица либо уполномоченного на то лица;

3) оригинал уведомления гражданина о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в случае направления уведомления по электронной почте)/ копия уведомления гражданина о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в случае направления обращения по компетенции);

4) оригинал письма заявителю с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения (в случае направления письма по электронной почте) / копия письма заявителю с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения (если срок рассмотрения был продлен);

5) переписка между ответственным исполнителем и соисполнителями по обращению;

6) оригинал ответа (в случае направления ответа по электронной почте)/ копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

39. В случае поступления нового обращения заявителя, который ранее обращался в Администрацию Томской области, обращение подшивается к ранее сформированному делу по обращению указанного заявителя.

40. Хранение рассмотренных письменных обращений и материалов к письменным обращениям обеспечивается Комитетом в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Томской области в течение 5 лет, после чего сформированные по письменным обращениям дела уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

## 5. Работа с устными обращениями, организация личного приема граждан

41. Организация личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», статьей 88 Регламента работы Администрации Томской области, утвержденного постановлением Губернатора Томской области от 14.01.2019 № 2 «О Регламенте работы Администрации Томской области».

42. В Администрации Томской области личный прием граждан организуется Комитетом в Открытой приемной Губернатора Томской области, расположенной на 1-м этаже в здании Администрации Томской области по адресу: г. Томск, площадь Ленина, 6.

43. Личный прием граждан в Открытой приемной Губернатора Томской области проводят:

1) Губернатор Томской области;

2) заместители Губернатора Томской области;

- 3) управляющий делами Администрации Томской области;
- 4) руководители структурных подразделений Администрации Томской области;
- 5) руководители исполнительных органов;
- 6) уполномоченные на то лица.

44. Ежедневно прием граждан осуществляют государственные гражданские служащие Комитета. В ходе приема государственные гражданские служащие Комитета оказывают гражданам информационно-консультативную помощь, разъясняют положения законодательства, регулирующего вопросы рассмотрения обращений, информируют о полномочиях Губернатора Томской области, Администрации Томской области, заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области, руководителей структурных подразделений Администрации Томской области, осуществляют запись на личный прием к должностным лицам, указанным в подпунктах 2) – 5) пункта 43 настоящей Инструкции.

45. По результатам записи граждан на личный прием государственный гражданский служащий Комитета оформляет карточку заявки на прием, которая направляется помощникам должностных лиц, в приемные структурных подразделений Администрации Томской области и исполнительных органов, из числа указанных в пункте 43 настоящей Инструкции, для подготовки информации по вопросу, обозначенному заявителем.

В случае, если вопросы, с которыми обращается гражданин, не относятся к компетенции должностных лиц, указанных в пункте 43 настоящей Инструкции, государственные гражданские служащие Комитета разъясняют гражданину, куда и в каком порядке следует обратиться.

46. Личный прием граждан Губернатором Томской области организуется по поручению Губернатора Томской области. Дата и время личного приема граждан определяется Губернатором Томской области.

Запись на личный прием Губернатора Томской области осуществляется по результатам рассмотрения письменного заявления гражданина о личном приеме с изложением сути вопроса заместителями Губернатора Томской области, управляющим делами Администрации Томской области и внесения заместителями Губернатора Томской области Губернатору Томской области предложений о личном приеме с представлением информации по обозначенному гражданином вопросу.

О дате, времени и месте проведения личного приема Губернатором Томской области гражданину, приглашенному на личный прием к Губернатору Томской области, сообщается государственными гражданскими служащими Комитета по телефону, указанному в обращении, либо письменно в случае, если номер телефона не указан в обращении заявителя, не позднее чем за 5 дней до даты личного приема.

47. В случае, если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к Губернатору Томской области, находится в компетенции Администрации Томской области, исполнительных органов и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к заместителям Губернатора Томской области, управляющему делами Администрации Томской области, руководителям структурных подразделений Администрации Томской области,

руководителям исполнительных органов, то личный прием гражданина проводят заместители Губернатора Томской области, управляющий делами Администрации Томской области, руководители структурных подразделений Администрации Томской области, руководители исполнительных органов и иные уполномоченные на то лица в соответствии с их компетенцией.

48. Заместители Губернатора Томской области, управляющий делами Администрации Томской области, руководители структурных подразделений Администрации Томской области и иные уполномоченные на то лица проводят личный прием граждан не реже одного раза в месяц в соответствии с графиком, утверждаемым Губернатором Томской области, и по предварительной записи.

График доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте Администрации Томской области в разделе «График приема граждан»: <https://tomsk.gov.ru/grafik-priema-grazhdan>, на информационном стенде в здании Администрации Томской области.

Запись на личный прием граждан к должностным лицам, указанным в абзаце первом настоящего пункта, осуществляется государственными гражданскими служащими Комитета с учетом компетенции и курируемой сферы деятельности при личном обращении гражданина в Комитет, по телефону, посредством заполнения специальной формы в разделе «Онлайн-запись на личный прием» на официальном сайте Администрации Томской области: <https://tomsk.gov.ru/appeal/front/appointments> либо по результатам рассмотрения письменного обращения заявителя.

Продолжительность личного приема граждан и количество принимаемых граждан определяется должностным лицом Администрации Томской области из числа указанных в пункте 43 настоящей Инструкции лиц, ведущих личный прием.

По решению должностного лица Администрации Томской области к проведению приема могут привлекаться сотрудники курируемых исполнительных органов, структурных подразделений Администрации Томской области.

49. О конкретной дате, времени и месте проведения личного приема гражданин уведомляется специалистами Комитета по номеру телефона, указанному при обращении гражданина с просьбой о записи на личный прием.

50. Последовательность приглашения граждан на личный прием определяется сотрудником Комитета с учетом даты и времени обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием.

В соответствии с частью 4 статьи 9 Закона Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления» право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- вдовы участников Великой Отечественной войны;
- инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, их законные представители;
- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и Томской области.

51. Запись на повторный прием к должностным лицам, указанным в пункте 43 настоящей Инструкции, осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение в случае, если гражданином приводятся новые обстоятельства или доводы, которые не были учтены при рассмотрении первичного обращения, представляются документы и материалы, подтверждающие обоснованность просьбы гражданина о личном приеме.

52. Основания для отказа гражданину в записи на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 43 настоящей Инструкции:

1) решение поставленного гражданином вопроса относится к компетенции иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица;

2) гражданин не обозначил суть вопроса, с которым намерен обратиться на личный прием;

3) по поставленному вопросу гражданину ранее был предоставлен мотивированный ответ за подписью того должностного лица, к которому гражданин записывается на личный прием;

4) вопрос, обозначенный гражданином, уже был рассмотрен на личном приеме должностного лица, из числа указанных в пункте 43 настоящей Инструкции, или должностным лицом, на которое было возложено исполнение обязанностей указанного в настоящем подпункте должностного лица;

5) вопрос не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ;

6) вопрос, обозначенный гражданином, рассматривается в судебном порядке, или гражданину отказано в решении его вопроса вступившим в законную силу судебным актом.

53. Губернатор Томской области, заместители Губернатора Томской области, управляющий делами Администрации Томской области, руководители структурных подразделений Администрации Томской области и иные уполномоченные на то лица могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях Томской области.

54. Государственный гражданский служащий Комитета, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений при организации личного приема граждан:

проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность;

оформляет карточку приема граждан в Открытой приемной Губернатора Томской области (далее – карточка личного приема) (приложение к настоящей Инструкции), распечатывает карточку личного приема;

при необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу Администрации Томской области, осуществляющему личный прием.

55. Карточки личного приема подлежат регистрации в день проведения личного приема.

56. Ведение гражданином собственной аудио- или видеосъемки допускается только с согласия должностного лица, ведущего личный прием.

57. Должностное лицо Администрации Томской области, осуществляющее личный прием граждан, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает поручения, которые фиксируются в карточке личного приема граждан.

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 должностным лицом Администрации Томской области обозначается исполнитель и дается поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет право оставить письменное обращение по существу поставленных гражданином вопросов.

В ходе личного приема гражданину на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

58. Гражданину, имеющему признаки алкогольного или наркотического опьянения, и при проявлениях гражданином агрессии либо неадекватного поведения в личном приеме отказывается.

59. Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

60. Помощники заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области осуществляют документационное обеспечение личного приема граждан и несут ответственность за правильность оформления и своевременную передачу в Комитет документов, поступивших на личном приеме граждан. Срок передачи заполненных карточек личного приема в Комитет составляет 2 рабочих дня со дня проведения личного приема.

Документационное обеспечение включает: запись в карточку личного приема содержания устного обращения гражданина, поручений должностного лица, выданных в ходе личного приема исполнителю, краткого содержания разъяснений, данных гражданину, прием письменного обращения от гражданина, документов и материалов к обращению, при необходимости копирование представленных заявителем документов.

В случае необходимости для документационного обеспечения личного приема привлекаются государственные гражданские служащие Комитета.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит рассмотрению в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений, установленным настоящей Инструкцией.

62. Ответ гражданину по итогам рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема граждан, дается за подписью должностного лица Администрации Томской области, проводившего личный прием граждан, или должностного лица Администрации Томской области, которому поручено рассмотрение карточки личного приема Губернатором Томской области.

Рассмотрение устных обращений, поступивших в ходе личного приема, и подготовка ответов на них осуществляются в порядке, определенном пунктами 26 – 36 настоящей Инструкции.

63. Контроль за исполнением поручений, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на помощников или иных лиц, определенных должностными лицами Администрации Томской области, проводившими прием.

64. Ответ на устные сообщения граждан, поступившие при проведении «прямых эфиров» на радио и телевидении, дается непосредственно в «прямом эфире» либо по телефону. Устные сообщения, на которые в ходе «прямого эфира» не был дан ответ, передаются для регистрации и организации рассмотрения в Комитет.

В случае, если в поступившем сообщении, указанном в первом абзаце настоящего пункта, отсутствует фамилия или почтовый адрес, адрес электронной почты гражданина, то уведомление заявителю о перенаправлении сообщения для рассмотрения по компетенции не направляется. Сообщения после регистрации распределяются Комитетом по компетенции. Если в ходе работы исполнителю не удалось установить почтовый адрес либо фамилию заявителя, либо если гражданин в ходе телефонного разговора отказался от письменного ответа, единственным или указанным в резолюции по обращению ответственным исполнителем готовится служебная записка в адрес заместителя Губернатора – руководителя аппарата Администрации Томской области с информацией о ходе работы с сообщением.

65. По обращениям граждан, поступившим по телефону в Комитет, даются устные разъяснения информационно-справочного характера.

При невозможности сотрудника Комитета самостоятельно ответить на поставленные вопросы гражданину сообщается номер справочных телефонов структурного подразделения Администрации Томской области, исполнительного органа, органа местного самоуправления или иных органов власти, по которому гражданину следует обратиться в соответствии с компетенцией.

## 6. Анализ обращений

66. Анализ обращений ведется Комитетом во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации Томской области, исполнительными органами.

67. Анализ поступивших в Администрацию обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей, исполнительская дисциплина) проводится по итогам полугодия, года.

68. Информационно-аналитические справки, подготовленные по результатам анализа обращений, направляются Губернатору Томской области, заместителям Губернатора Томской области, управляющему делами Администрации Томской области.

69. В соответствии с отдельными поручениями Губернатора Томской области, заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области Комитетом готовится информация



об обращениях, поступающих из определенного муниципального образования Томской области, за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

#### 7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации Томской области

70. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений:

1) заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами – к Губернатору Томской области;

2) руководителей структурных подразделений Администрации Томской области, руководителей исполнительных органов – к Губернатору Томской области либо заместителям Губернатора Томской области, управляющему делами Администрации Томской области, осуществляющим непосредственную координацию деятельности структурных подразделений Администрации Томской области, исполнительных органов в соответствии с их полномочиями.

71. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и лично на личном приеме граждан.

#### 8. Контроль за порядком рассмотрения обращений

72. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Томской области, осуществляет Комитет в пределах своей компетенции.

73. С целью организации текущего контроля Комитетом в СЭД устанавливается срок рассмотрения обращения исполнителями, равный 25 дням со дня регистрации обращения, за 5 дней до истечения которого в адрес должностных лиц Администрации Томской области и исполнителей направляются сформированные автоматически напоминания об истечении срока. Кроме того, в адрес руководителей структурных подразделений Администрации Томской области и исполнительных органов Томской области Комитетом направляются служебные записки со списком обращений, находящихся в работе структурных подразделений Администрации Томской области и исполнительных органов, с истекающими сроками рассмотрения обращений.

74. С целью осуществления контроля за порядком рассмотрения обращений граждан государственным гражданским служащим Комитета осуществляется контроль за соответствием подчиненных резолюций заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области первой вынесенной резолюции по конкретному обращению.

Контроль за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется государственным гражданским служащим Комитета на этапе согласования проекта ответа за подписью Губернатора Томской области, заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области.

В случае нарушения порядка рассмотрения обращений граждан председатель Комитета уведомляет должностное лицо Администрации Томской области,

являющееся ответственным или единственным исполнителем, о выявленном нарушении порядка рассмотрения обращений граждан.

75. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в обращении вопросы и направлен письменный ответ гражданину.

76. Решение о снятии обращений граждан с контроля принимает председатель Комитета по согласованию с заместителем Губернатора Томской области – руководителем аппарата Губернатора Томской области.

По резолюциям, поставленным на контроль Губернатором Томской области, решение о снятии письменного обращения с контроля принимает Губернатор Томской области.

77. По фактам нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Томской области, заместители Губернатора Томской области, управляющий делами Администрации Томской области, руководители структурных подразделений Администрации Томской области, руководители исполнительных органов после уведомления от Комитета о факте нарушения срока рассмотрения обращений принимают решение об уведомлении представителя нанимателя о необходимости проведения служебных проверок по фактам нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений.

#### 9. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

78. Сотрудники Комитета несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, направление заявителям уведомлений и ответов по существу, осуществление упреждающего контроля путем направления напоминаний исполнителям. При выявлении обращений, срок рассмотрения которых уже истек, председатель Комитета информирует заместителей Губернатора Томской области, управляющего делами Администрации Томской области, руководителей структурных подразделений Администрации Томской области и исполнительных органов о нарушении исполнительской дисциплины.

79. Должностные лица Администрации Томской области несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения и полноту подписываемого ответа.

80. Помощники должностных лиц Администрации Томской области несут персональную ответственность за организацию и контроль за сроками исполнения поручений должностных лиц Администрации Томской области, данных по рассмотрению обращений, а также за соответствие содержания ответа, передаваемого на подпись должностному лицу Администрации Томской области, поставленным в обращении вопросам.

81. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание и оформление подготовленного ответа.

82. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

83. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц Администрации Томской области, проводивших личный прием граждан, а также их помощников или иных лиц, определенных должностными лицами Администрации Томской области, проводившими прием.

