

ВЫПИСКА

Утверждена
указом губернатора
Тулъской области

от 24 августа 2012 года № 103

ИНСТРУКЦИЯ

ПО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ И АППАРАТЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

(в редакции указов губернатора Тульской области от 14 января 2013 года № 1, от 30 октября 2013 года № 166, от 30 мая 2014 года № 70, от 30 июля 2014 года № 94, от 30 сентября 2014 года № 120, от 13 июля 2015 года № 203, от 18 сентября 2015 года № 280, от 23 января 2017 года № 5, от 28 февраля 2017 года № 18, от 5 апреля 2017 года № 32, от 5 февраля 2018 года № 21, от 24 апреля 2018 года № 82, от 27 сентября 2018 года № 205, от 19 февраля 2019 года № 21, от 17 мая 2019 года № 60, от 25 сентября 2019 года № 104, от 19 июня 2020 года № 68, от 23 сентября 2020 года № 120, от 20 октября 2020 года № 137, от 25 ноября 2020 года № 155, от 12 февраля 2021 года № 15, от 25 марта 2021 года № 32, от 9 августа 2022 года № 67, от 2 ноября 2022 года № 116, от 28 июня 2023 года № 49, от 31 июля 2023 года № 61, от 19 сентября 2023 года № 84, от 4 марта 2024 года № 15, от 23 сентября 2024 года № 110, от 19 мая 2025 года № 80, от 02.07.2025 № 104)

8. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

8.1. Положения настоящего раздела разработаны в целях определения технологии работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступающими в письменной форме, в форме электронного документа, устными обращениями к должностному лицу во время личного приема граждан, а также с запросами граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений о предоставлении информации о деятельности государственных органов (далее – запросы), поступающими в письменной форме, в виде электронного документа.

Порядок приема обращений граждан в форме электронных документов и порядок приема запросов о предоставлении информации о деятельности государственных органов в виде электронных документов устанавливаются Губернатором области.

Прием обращений и запросов, поступающих в письменной форме, регистрация обращений и запросов обеспечивается с учетом пунктов 2.3, 2.7, 2.8 Инструкции.

8.2. Положения настоящего раздела не распространяются на взаимоотношения органов исполнительной власти с гражданами и организациями в процессе реализации органами исполнительной власти государственных функций и предоставления государственных услуг этим гражданам и организациям в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Тульской области.

В случае если федеральными конституционными законами и федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения обращений, обращения подлежат рассмотрению в установленном соответствующим федеральным конституционным законом или федеральным законом порядке.

Обращения, направленные в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», рассматриваются в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и иными правовыми актами, определяющими правила использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

8.3. Обращения и запросы подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

Обращения и запросы, поступившие в адрес Губернатора области, первого заместителя Губернатора области – председателя Правительства области, их заместителей, регистрируются управлением по делопроизводству и работе с обращениями граждан.

Обращения и запросы, поступившие в адрес органов исполнительной власти, подразделений аппарата Правительства, регистрируются соответствующими службами делопроизводства либо уполномоченными на то лицами органов исполнительной власти, подразделений аппарата Правительства.

8.4. В случае если поставленные в обращениях вопросы не входят в компетенцию Правительства области, органов исполнительной власти, подразделений аппарата Правительства, а также если запрос не относится к их деятельности, такие обращения и запросы в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы либо соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с уведомлением авторов обращений и запросов о переадресации их обращений и запросов, за исключением обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые направляются в соответствующие органы либо соответствующим должностным лицам в течение 5 дней со дня их регистрации.

О переадресации запроса в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается автору запроса. В случае если Правительство области, органы исполнительной власти, подразделения аппарата Правительства не располагают сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом в течение 7 дней со дня регистрации запроса сообщается автору запроса.

8.5. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу могут в случае необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваться документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

8.6. Обращения, содержащие обжалование решения, действия (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения.

8.7. Обращения с просьбами о личном приеме Губернатором области, первым заместителем Губернатора области – председателем Правительства области, их заместителями направляются в органы исполнительной власти, аппарат Правительства для рассмотрения обращений и подготовки предложений об организации личного приема. При этом органы исполнительной власти,

аппарат Правительства направляют ответ с разъяснениями по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. Обращения и запросы подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, установленных законодательством.

Обращения и запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 8.10 настоящей Инструкции, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем органа исполнительной власти, подразделения аппарата Правительства, его заместителем или иным уполномоченным должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием гражданина, направившего обращение, и указанием причин продления.

В случае если предоставление информации по запросу невозможно в 30-дневный срок, в течение 7 дней со дня регистрации запроса автор уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

8.9. Ответ, уведомление на обращение направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Ответ, уведомление на запрос направляются в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в запросе.

Ответы на обращения и запросы подписывают Губернатор области, первый заместитель Губернатора области – председатель Правительства области, их заместители, руководители органов исполнительной власти, подразделений аппарата Правительства, их заместители, директора департаментов органов исполнительной власти, их заместители, начальники территориальных отделов органов исполнительной власти, иные уполномоченные должностные лица.

8.10. Органы исполнительной власти, аппарат Правительства либо должностные лица могут запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных

должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Согласно запросу о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, направленному в установленном порядке государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, рассматривающим обращение, органы исполнительной власти, аппарат Правительства обязаны в течение 15 дней представлять 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 представления.

8.11. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в таком обращении, а также в иных обращениях 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.

Если в запросе не указаны фамилия гражданина либо наименование организации – автора запроса, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на запрос не дается. Анонимные запросы не рассматриваются.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, орган исполнительной власти, аппарат Правительства, иное уполномоченное должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщить гражданину, направившему указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти и подразделения аппарата Правительства, иные органы или должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, адрес поддаются прочтению.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти, подразделение аппарата Правительства или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по конкретному вопросу принимаются руководителями органов исполнительной власти, подразделений аппарата Правительства, их заместителями либо уполномоченными на то должностными лицами.

На обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на портале Правительства области либо на официальных сайтах органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на портале Правительства области либо на официальных сайтах органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. В случае поступления обращения с просьбой о представлении ответа, размещенного на портале Правительства области либо на официальных сайтах органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», он направляется в установленном порядке.

В случае если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ответе на запрос возможно ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

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

В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, то необходимо предоставить запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

В случае если в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, проведении анализа деятельности Губернатора области, Правительства области, органов исполнительной власти, подразделений аппарата Правительства, подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос гражданина, информация не предоставляется.

Решение о непредоставлении информации принимается руководителем органа исполнительной власти, подразделения аппарата Правительства, его заместителем или иным уполномоченным должностным лицом.

8.12. Обращение и запрос считаются рассмотренными по существу, если органом исполнительной власти, подразделением аппарата Правительства, уполномоченным должностным лицом всесторонне и объективно изучены поставленные в них вопросы и по ним в установленный законом срок авторам даны ответы, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

8.13. Руководители органов исполнительной власти и подразделений аппарата Правительства в пределах компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, запросов, организуют работу по проведению анализа содержания поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Информация о результатах рассмотрения обращений ежемесячно публикуется органами исполнительной власти на соответствующих официальных сайтах.

В случае несвоевременного или некачественного рассмотрения обращения, запроса управление по делопроизводству и работе с обращениями граждан уведомляет орган исполнительной власти, подразделение аппарата Правительства, должностное лицо, ответственный(-ое) за выполнение поручения, для фиксирования факта невыполнения ответственным исполнителем показателя оценки эффективности его результатов профессиональной служебной (трудовой) деятельности.