

КОЛЛЕГИЯ АДМИНИСТРАЦИИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 3 ноября 2006 г. N 218

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Коллегии Администрации Кемеровской области
от 14.12.2007 [N 347](#), от 07.08.2008 [N 306](#), от 19.10.2010 [N 457](#),
от 07.02.2011 [N 37](#), от 06.09.2013 [N 370](#), от 17.02.2015 [N 34](#),
от 22.01.2016 [N 16](#), от 12.04.2016 [N 133](#))

На основании Федерального [закона](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан Коллегия Администрации Кемеровской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области.

2. Признать утратившим силу [постановление](#) Администрации Кемеровской области от 31.08.99 N 67 "Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Администрации Кемеровской области".

3. Управлению по работе со средствами массовой информации Администрации Кемеровской области (С.И.Черемнов) опубликовать постановление в информационном бюллетене Администрации Кемеровской области.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора - руководителя аппарата Администрации Кемеровской области А.А.Зеленина.

(п. 4 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.02.2015 N 34)

5. Исключен. - [Постановление](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 07.08.2008 N 306.

И.о. Губернатора
Кемеровской области
В.МАЗИКИН

Утверждено
постановлением
Коллегии Администрации
Кемеровской области
от 3 ноября 2006 г. N 218

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Коллегии Администрации Кемеровской области
от 14.12.2007 N 347, от 19.10.2010 N 457, от 07.02.2011 N 37,
от 06.09.2013 N 370, от 17.02.2015 N 34, от 22.01.2016 N 16,
от 12.04.2016 N 133)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области, который распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, должностными лицами обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), Уставом Кемеровской области, настоящим Положением.

(п. 1.1 в ред. постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

1.2 Исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, должностными лицами исполнительных органов государственной власти Кемеровской области (далее - должностные лица) в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, устных обращений во время приема граждан, а также по телефону обращений к Губернатору Кемеровской области и по "прямой телефонной линии" (далее - обращения).

Обращения в форме электронного документа являются предложения, заявления или жалобы гражданина, направленные в "Виртуальную приемную" официального сайта Администрации Кемеровской области, на официальные сайты и на официальные адреса электронной почты исполнительных органов государственной власти Кемеровской области.

(п. 1.2 в ред. постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 12.04.2016 N 133)

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в адрес Губернатора Кемеровской области, заместителей Губернатора Кемеровской области, Администрации Кемеровской области, осуществляет управление по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (далее - управление).

Направление обращений и документов по ним в адрес Губернатора Кемеровской области, заместителей Губернатора Кемеровской области осуществляется только через управление.

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших непосредственно в структурные подразделения Администрации Кемеровской области и в адрес их руководителей, осуществляется ответственными работниками соответствующих структурных подразделений Администрации Кемеровской области.

(п. 1.3 в ред. постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

1.4. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в иные исполнительные органы государственной власти Кемеровской области и должностным лицам этих органов, осуществляется ответственными работниками.

(в ред. постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

1.5. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на руководителей исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и должностных лиц.

(в ред. постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в исполнительные органы государственной власти Кемеровской области.

2.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, учреждения и организации, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, объединения граждан, в том числе юридического лица, направившего обращение (далее - заявитель), о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, другие организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет управление, если им было зарегистрировано указанное обращение.

(п. 2.2 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

2.3. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Кемеровской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [абзаце 2 пункта 2.2](#) настоящего Положения.

(п. 2.3 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.02.2015 N 34)

2.4. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.5. Исполнительные органы государственной власти Кемеровской области при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, государственные или муниципальные учреждения, другие организации вправе в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

(в ред. постановлений Коллегии Администрации Кемеровской области от 07.02.2011 N 37, от 06.09.2013 N 370)

2.6. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с [абзацем 1](#) настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7. При рассмотрении обращения исполнительный орган государственной власти Кемеровской области или должностное лицо:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях - с участием заявителя;

запрашивает, 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 или органов предварительного следствия;

(в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 07.02.2011 N 37)

принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с [Федеральным законом](#);

в случае, если обращение поступило непосредственно в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области, этот орган уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.8. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.9. Ответ на обращение подписывается заместителями Губернатора Кемеровской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, должностными лицами либо уполномоченными на то лицами, в том числе начальником управления.

2.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном [Федеральным законом](#) и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

(п. 2.10 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 07.02.2011 N 37)

2.11. Ответ на обращение, поступившее в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

(п. 2.11 введен [постановлением](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 07.02.2011 N 37)

2.12. Обращение может быть возвращено в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение, другие организации с просьбой повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что не проработаны все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявленным требованиям.

(п. 2.12 введен [постановлением](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

3. Порядок работы с отдельными видами обращений

3.1. Письма депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, к которым приложены обращения заявителей, рассматриваются в первоочередном порядке. Ответы на указанные письма, поставленные на контроль в управлении, подписываются Губернатором Кемеровской области, заместителями Губернатора Кемеровской области, управляющим делами Администрации Кемеровской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Кемеровской области.

(п. 3.1 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

3.2. Обращения заявителей, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти, как правило, ставятся на контроль в управлении. Ответы, направляемые в эти органы, подписываются Губернатором Кемеровской области, заместителями Губернатора Кемеровской области, управляющим делами Администрации Кемеровской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Кемеровской области.

Запросы, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти в связи с рассмотрением обращений, ставятся на контроль в управлении.

Информация по запросам подписывается заместителями Губернатора Кемеровской области, управляющим делами Администрации Кемеровской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Кемеровской области.

Обращения заявителей, переданные Губернатору Кемеровской области во время его командировок, направляются в течение двух рабочих дней в управление для регистрации.

(п. 3.2 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

3.3. Обращения граждан, переданные Губернатору Кемеровской области во время его командировок, рассматриваются в кратчайшие сроки и ставятся, как правило, на контроль в управлении.

3.4. Предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие по телефону обращений к Губернатору Кемеровской области, а также обращения, поступившие по "горячим линиям", "прямым телефонным линиям", во время "прямых эфиров" на радио, по телевидению и направленные в адрес Губернатора Кемеровской области, заместителей Губернатора Кемеровской области, Администрации Кемеровской области, руководителей исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

Устное обращение, поступившее по указанным каналам связи, регистрируется, содержание этого обращения заносится в учетную карточку. Ответ на такое обращение дается в устной форме, а в случае, требующем дополнительной проверки и проработки вопросов, - письменно.

3.5. В случае, если в обращении не указаны фамилия или почтовый адрес, ответ на обращение не дается. Если такое обращение было поставлено на контроль в управлении, то в управление направляется информация о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов или копия ответа заявителю.

(в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

(в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 19.10.2010 N 457)

В случае поступления такого обращения в управление обращение регистрируется и направляется в департамент административных органов Администрации Кемеровской области для подготовки ответа и направления его в адрес гражданина.

3.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(п. 3.8 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 07.02.2011 N 37)

3.9. В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.10. Заместители Губернатора Кемеровской области, руководители исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, должностные лица либо уполномоченные на то лица, в том числе начальник управления, вправе принять решение о обоснованности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями в указанные органы, если заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении гражданина уведомляют должностное лицо или орган, принявший решение о прекращении переписки.

(в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

3.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении

вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение гражданина вновь рассматривается в соответствующих исполнительных органах государственной власти Кемеровской области.

3.12. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным [законом](#) и настоящим Положением.

3.13. Письменное обращение с подарками и вложениями в конверты передается руководителю исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, должностному лицу и далее направляется в соответствии с их решениями. Паспорта, трудовые книжки, другие документы, вложенные в конверт вместе с письменным обращением, направляются в орган местного самоуправления по месту жительства заявителя с просьбой вернуть их автору обращения.

3.14. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в которых содержатся сведения о фактах коррупции со стороны государственных гражданских служащих Кемеровской области, ставятся на контроль в управлении и направляются заместителю Губернатора Кемеровской области (по координации работы правоохранительных органов и органов военного управления), а также в управление кадров и государственной службы Администрации Кемеровской области.

(п. 3.14 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

3.15. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный прием, а обращение списывается "в дело" как исполненное.

3.16. Исключен. - [Постановление](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 14.12.2007 N 347.

4. Сроки рассмотрения обращений (в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 17.02.2015 N 34)

4.1. Обращение, поступившее непосредственно в исполнительный орган государственной власти Кемеровской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

Если обращение поступило в структурное подразделение Администрации Кемеровской области через управление, срок исчисляется с даты регистрации в управлении, если в иные исполнительные органы государственной власти Кемеровской области - то с даты регистрации в этих органах, кроме случаев, указанных в [пунктах 4.2, 4.3, 4.4](#) настоящего Положения.

4.2. Обращение, по которому дано поручение Губернатора Кемеровской области, рассматривается в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и должностными лицами в течение 15 дней со дня его регистрации в управлении.

Информация о результатах рассмотрения обращения направляется в адрес Губернатора Кемеровской области только через управление.

4.3. Обращение, поставленное в управлении на особый контроль, рассматривается в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и должностными лицами в течение 15 дней со дня его регистрации в управлении.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается Губернатором Кемеровской области, заместителями Губернатора Кемеровской области.

4.4. Письменное обращение, поступившее Губернатору Кемеровской области и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в управлении.

4.5. В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам руководители исполнительных органов государственной власти Кемеровской области либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет

руководителю исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, должностному лицу служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ.

О продлении срока рассмотрения обращения руководитель исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, должностное лицо уведомляют заявителя письменно.

О продлении срока рассмотрения обращения, зарегистрированного и поставленного на контроль в управлении, руководитель исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, должностное лицо в письменной форме сообщает в управление.

4.6. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, исполнительные органы государственной власти Кемеровской области, должностные лица обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. На контроль в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и в управлении обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и органов местного самоуправления, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

5.2. На обращении, поставленном на контроль в управлении, проставляется штамп "подлежит возврату в Администрацию Кемеровской области вместе с ответом", а на учетной карточке - "контроль" или "особый контроль".

5.3. Поставленное на контроль обращение, в котором сообщается о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, рассматривается, как правило, комиссионно или с выездом на место.

5.4. Информация о результатах рассмотрения обращения, поставленного на контроль в управлении, направляется в адрес заместителя либо начальника управления, которые рассматривали это обращение.

(в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

В информации должно быть отмечено, что гражданин проинформирован о принятых мерах и результатах рассмотрения его обращения либо к информации прилагается копия ответа заявителю.

После списания информации "в дело", документы по обращению передаются в архив управления. Если принимаются другие решения, то организуется контроль за их выполнением.

5.5. Если в ответе заявителю указывается только срок решения вопросов, содержащихся в обращении, то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. После окончательного решения вопросов, поставленных в обращении, заместитель Губернатора Кемеровской области, руководитель исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, должностное лицо или уполномоченное на то лицо, рассматривавшее обращение, на основе представленной информации принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля, документы передаются в архив управления.

5.6. Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые передаются на хранение в архив.

6. Организация работы по личному приему граждан

(в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

6.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится руководителями исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, а также уполномоченными на то лицами. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан.

6.2. Личный прием граждан в приемной граждан Администрации Кемеровской области осуществляется по поручению Губернатора Кемеровской области заместителями Губернатора Кемеровской области согласно утвержденному графику, а также работниками управления, которые в ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого заместителями Губернатора Кемеровской области, контроля за выполнением их поручений, данных во время указанного приема, осуществляет управление.

График личного приема граждан утверждается Губернатором Кемеровской области.

6.3. По решению заместителей Губернатора Кемеровской области, осуществляющих личный прием граждан, в приеме могут участвовать советники (помощники) заместителей Губернатора Кемеровской области, представители исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и других организаций.

6.4. В случае отсутствия в день приема заместителя Губернатора Кемеровской области прием заявителей осуществляет уполномоченное на то лицо.

6.5. Предварительная запись на личный прием производится по желанию заявителя. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины его обращения и существо вопроса.

6.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей.

6.7. Право на внеочередной прием имеют:

Герои Советского Союза;

Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

ветераны и инвалиды боевых действий;

инвалиды 1 и 2 групп, их законные представители;

родители (опекуны, попечители, приемные родители), имеющие детей-инвалидов, а также на попечении которых находятся трое и более детей;

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

(п. 6.7 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.01.2016 N 16)

6.8. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации. Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

6.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](#) и настоящим Положением.

6.10. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

6.11. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

6.13. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

6.14. Обращения заявителей, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с

использованием видео и аудиозаписи.

7. Аналитическая и информационно-справочная работа

7.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации Кемеровской области, иных исполнительных органах государственной власти Кемеровской области систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются в управление.

7.2. Управлением регулярно осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят заявители в обращениях, для доклада Губернатору Кемеровской области, заместителям Губернатора Кемеровской области.

Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений заявителей размещается на официальном сайте Администрации Кемеровской области в сети "Интернет".

(п. 7.2 в ред. [постановления](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 06.09.2013 N 370)

7.3. Сотрудники органов исполнительной власти Кемеровской области представляют заявителям справки, связанные с рассмотрением их обращений.

Заместитель Губернатора -
руководитель аппарата
Администрации области
Е.БАРАНОВ
