

ПРАВИТЕЛЬСТВО СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 27 ноября 2024 г. N 912

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ИНСТРУКЦИИ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ НА ИМЯ ЧЛЕНОВ ПРАВИТЕЛЬСТВА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, В АДРЕС ПРАВИТЕЛЬСТВА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

В целях совершенствования организации работы Правительства Смоленской области при рассмотрении обращений граждан, поступивших на имя членов Правительства Смоленской области, в адрес Правительства Смоленской области, руководствуясь Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Правительство Смоленской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Правительства Смоленской области, в адрес Правительства Смоленской области.

2. Признать утратившими силу:

- [постановление](#) Администрации Смоленской области от 25.03.2014 N 193 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области";

- [постановление](#) Администрации Смоленской области от 07.04.2015 N 163 "О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области";

- [постановление](#) Администрации Смоленской области от 20.02.2016 N 77 "О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области";

- [постановление](#) Администрации Смоленской области от 19.02.2018 N 83 "О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области";

- [постановление](#) Администрации Смоленской области от 09.08.2018 N 531 "О внесении изменения в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области";

- [постановление](#) Администрации Смоленской области от 22.02.2019 N 60 "О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области";

- [постановление](#) Администрации Смоленской области от 18.03.2021 N 162 "О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области";

- [постановление](#) Администрации Смоленской области от 10.01.2022 N 1 "О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области";

- [постановление](#) Администрации Смоленской области от 09.02.2023 N 42 "О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя членов Администрации Смоленской области, в адрес Администрации Смоленской области".

Губернатор
Смоленской области
В.Н.АНОХИН

Утверждена
постановлением
Правительства
Смоленской области
от 27.11.2024 N 912

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ НА ИМЯ
ЧЛЕНОВ ПРАВИТЕЛЬСТВА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, В АДРЕС
ПРАВИТЕЛЬСТВА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок организации рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации, поступивших на имя членов Правительства Смоленской области, в адрес Правительства Смоленской области (далее - обращения) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), а также устных обращений.

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Термины, используемые в настоящей Инструкции, применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

1.4. Организация работы по рассмотрению обращений, контроль за соблюдением положений настоящей Инструкции осуществляются Департаментом по работе с обращениями граждан и организации оказания гражданам бесплатной юридической помощи Apparата Правительства Смоленской области (далее - Департамент).

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется с использованием интегрированной системы электронного документооборота и архива Правительства Смоленской области и исполнительных органов Смоленской области (далее - СЭД).

1.6. В Правительстве Смоленской области рассматриваются обращения по вопросам, отнесенным к компетенции Правительства Смоленской области в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными и областными законами.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений, сведения о местонахождении Правительства Смоленской области, приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан, почтовый адрес Правительства Смоленской области, график личного приема граждан

членами Правительства Смоленской области и руководителями исполнительных органов Смоленской области (далее - график личного приема граждан), контактные телефоны размещены на официальном сайте Правительства Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") и на информационном стенде в приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан.

2.2. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

2.3. Информирование о ходе рассмотрения обращений при личном обращении граждан или их представителей в приемную Правительства Смоленской области по обращениям граждан, а также с использованием почтовой, телефонной связи осуществляется Департаментом ежедневно с 9 до 13 часов и с 14 до 17 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 9 до 13 часов и с 14 до 16 часов.

2.4. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 9 до 13 часов и с 14 до 17 часов, кроме выходных и нерабочих праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 9 до 13 часов и с 14 до 16 часов.

Телефон для консультаций (справок): 8(4812) 38-62-94.

3. Прием и первичная обработка обращений

3.1. Письменное обращение может быть:

- направлено почтовым отправлением по адресу: пл. Ленина, д. 1, г. Смоленск, 214008;
- опущено в ящик для корреспонденции, адресованной Губернатору Смоленской области, расположенный в вестибюле главного входа в здание Дома Советов;
- передано в приемную Правительства Смоленской области по обращениям граждан, расположенную по адресу: пл. Ленина, д. 1, г. Смоленск.

3.2. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится сотрудниками Департамента. По просьбе гражданина сотрудником Департамента на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и справочный телефон Департамента.

3.3. Прием обращений граждан в форме электронных документов осуществляется через Интернет-приемную официального сайта Правительства Смоленской области в сети "Интернет" или с использованием Единого портала.

3.4. В случае направления обращения в форме электронного документа на электронный адрес Правительства Смоленской области (region@admin-smolensk.ru), электронный адрес Аппарата Правительства Смоленской области (apparat@admin-smolensk.ru), электронный адрес Департамента (priemn@admin-smolensk.ru) заявитель информируется в день обработки входящей корреспонденции о необходимости обращения через Интернет-приемную официального сайта Правительства Смоленской области в сети "Интернет" или с использованием Единого портала с

указанием ссылки на эти ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.

3.5. Устное обращение может быть адресовано члену Правительства Смоленской области, руководителю исполнительного органа Смоленской области в ходе личного приема. Устное обращение заносится специалистом Департамента в карточку личного приема.

4. Регистрация поступивших обращений

4.1. Обращение в течение 3 дней со дня поступления в Департамент регистрируется в СЭД. При регистрации обращению автоматически присваивается регистрационный номер.

4.2. На каждое обращение создается регистрационная карточка, в которой:

- указываются фамилия и инициалы гражданина, адрес, контактный телефон (при наличии). Если обращение подписано двумя и более гражданами, то вносятся данные по гражданину, в адрес которого просят направить ответ, такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации;

- отмечается способ доставки обращения;

- проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма (при наличии);

- сканируется обращение вместе с прилагаемыми документами;

- осуществляется аннотирование обращения. В отдельных случаях с учетом личных обстоятельств гражданина (жизненная ситуация, история его обращений) при невозможности установления компетенции органа, который может оказать содействие в решении поставленного заявителем вопроса, сотрудник Департамента связывается с гражданином для уточнения сути вопроса;

- указывается номер и дата поступления предыдущего обращения, поступившего в пределах календарного года, предшествующего году поступления нового обращения (при повторном обращении);

- проставляется код темы согласно тематическому классификатору обращений. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код;

- определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях;

- устанавливается контрольная дата исполнения в карточке СЭД на обращениях, поставленных в Аппарате Правительства Смоленской области на контроль, и на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах;

- осуществляется ввод иных необходимых сведений.

4.3. Если от одного гражданина поступило несколько обращений, то каждое регистрируется отдельно.

4.4. На обращениях на бумажном носителе проставляется штамп с регистрационным номером и датой в правом нижнем углу первого листа обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.5. Оригиналы обращений, полученные на бумажном носителе, направляются

ответственным исполнителям.

4.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности Губернатора Смоленской области, Правительства Смоленской области регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным [законом](#) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

5. Направление обращений на рассмотрение

5.1. В течение 7 дней со дня регистрации обращения заместитель руководителя Аппарата Правительства Смоленской области или директор Департамента (далее - уполномоченное лицо) подготавливает поручение о рассмотрении обращения и направлении его в исполнительные органы Смоленской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные органы в соответствии с их компетенцией, организации, осуществляющие публично значимые функции (независимо от того, кому оно адресовано), и, исходя из содержания обращения, принимает решение о постановке обращения на контроль.

5.2. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Смоленской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

5.3. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Запрещается направлять обращение, содержащее жалобу, на рассмотрение в исполнительный орган Смоленской области, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

5.5. В случае если гражданин ранее обращался в исполнительные органы Смоленской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области и не удовлетворен принятым решением, обращение направляется на рассмотрение в государственные органы, осуществляющие государственный контроль (надзор).

5.6. О поступивших обращениях по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей Смоленской области, Аппарат Правительства Смоленской области докладывает Губернатору Смоленской области.

5.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов Смоленской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области или должностных лиц, обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие исполнительные органы Смоленской области, органы местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области или соответствующим должностным лицам.

5.8. Уведомление о переадресации обращения направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

5.9. Уведомление о переадресации коллективного обращения для рассмотрения по компетенции направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, одному из заявителей (как правило, первому по расположению подписи либо заявителю, указавшему адрес электронной почты (почтовый адрес) с пометкой "для доведения до сведения заинтересованных лиц".

5.10. Уведомление о переадресации обращения и сопроводительные письма в государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направляются гражданину Департаментом за подписью директора Департамента.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом гражданин обязательно уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения и окончательном сроке предоставления ответа по существу вопросов.

6.2. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

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

6.4. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, оказания неотложной медицинской помощи и лекарственного обеспечения (с учетом конкретной жизненной ситуации), сообщения, касающиеся предотвращения возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится в кратчайшие сроки (до 15 дней).

6.5. При рассмотрении обращений члены Правительства Смоленской области:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращениях вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона N 59-ФЗ;

- уведомляют граждан о направлении их обращений на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.7. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

6.8. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее 15 дней до дня истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

6.9. В случае если текст обращения, поступившего в форме электронного документа, не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, содержит только ссылку на приложение либо на контент интернет-сайта, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.10. Ответ на коллективное обращение адресуется гражданину, чьи сведения (фамилия, имя, отчество (при наличии) и адрес) указаны в данном обращении для получения ответа или чьи сведения поддаются прочтению, с рекомендациями о необходимости доведения данной информации до сведения других граждан.

6.11. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан подписывает Губернатор Смоленской области или лицо, временно исполняющее обязанности (полномочия) Губернатора Смоленской области.

Ответы на обращения граждан по поручениям, указанным в абзаце первом настоящего пункта, подписывают первый заместитель председателя Правительства Смоленской области, заместители председателя Правительства Смоленской области.

6.12. Ответы на обращения граждан, поступившие от сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, подписывает должностное лицо, которому направлен парламентский или депутатский запрос, либо лицо, временно исполняющее его обязанности.

6.13. Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают руководители исполнительных органов Смоленской области и их заместители.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений, за исполнением поручений о рассмотрении обращений осуществляет Департамент.

7.2. В обязательном порядке подлежат постановке на контроль поручения о рассмотрении обращений, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также парламентские запросы.

7.3. На контроль также ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к

компетенции Правительства Смоленской области, исполнительных органов Смоленской области, а также запросы, поступившие в соответствии с [частью 5 статьи 8](#) Федерального закона N 59-ФЗ, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.4. По решению уполномоченного лица на контроль ставятся и иные обращения.

7.5. При выполнении контрольных мероприятий за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется:

а) проверка соблюдения сроков рассмотрения обращений;

б) проверка ответов на наличие необходимых реквизитов в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в исполнительных органах Смоленской области;

в) анализ содержания обращения и ответа на обращение на предмет:

- освещения всех вопросов, поставленных в обращении (в том числе с учетом новых доводов (при их наличии));

- раскрытия всех установленных обстоятельств;

- полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

7.6. В случае если представленные документы и материалы о результатах рассмотрения обращений не соответствуют [пункту 7.5](#) настоящего раздела, уполномоченным лицом принимается решение о постановке такого обращения на дополнительный контроль с установлением срока устранения недостатков.

7.7. Копии ответов об исполнении поручений по рассмотрению обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению в Департамент.

7.8. Обращение снимается с контроля в СЭД, если в ответе гражданину (гражданам):

- даны разъяснения по всем вопросам обращения, основанные на федеральном и областном законодательстве;

- разъяснены пути и способы решения поднимаемых вопросов;

- указан перечень мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, и даны ссылки на конкретные нормативные документы;

- разъяснены предметы ведения и полномочий Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.

7.9. В случае если вопрос гражданина решить не представляется возможным или в ответе содержится отказ в удовлетворении требований, изложенных в обращении, то гражданину должны быть сообщены мотивы отказа, а также указан порядок обжалования принятого в результате рассмотрения обращения решения.

7.10. Порядок подготовки ответов на обращения граждан, о рассмотрении которых докладывает лично Губернатор Смоленской области, регулируется методическими рекомендациями, разрабатываемыми Департаментом.

8. Организация проведения личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан в приемной Правительства Смоленской области

по обращениям граждан осуществляет Департамент.

8.2. Личный прием граждан членами Правительства Смоленской области, руководителями исполнительных органов Смоленской области или их заместителями (далее также - должностные лица, ведущие личный прием) осуществляется в специально отведенном помещении - приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий месяц. В случае угрозы возникновения и распространения инфекционных заболеваний личный прием граждан осуществляется в формате видео-конференц-связи.

8.3. График личного приема граждан ежемесячно составляется Департаментом, подписывается заместителем председателя Правительства Смоленской области - руководителем Аппарата Правительства Смоленской области и утверждается Губернатором Смоленской области.

8.4. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Правительства Смоленской области в сети "Интернет", на информационных стендах в вестибюле главного входа в здание Дома Советов и в приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан.

8.5. Запись на личный прием граждан производится Департаментом с предпоследнего рабочего дня месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема, ежедневно с 10 до 13 часов и с 14 до 17 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 10 до 13 часов и с 14 до 16 часов. Запись прекращается за один рабочий день до даты проведения личного приема граждан.

8.6. Список граждан, записавшихся на личный прием, передается Департаментом должностному лицу, ведущему личный прием, не менее чем за один рабочий день до даты проведения личного приема.

8.7. В случае невозможности проведения личного приема граждан членом Правительства Смоленской области, руководителем исполнительного органа Смоленской области или его заместителем (вследствие командировки, болезни, отпуска и др.) прием может быть перенесен по согласованию с заместителем председателя Правительства Смоленской области - руководителем Аппарата Правительства Смоленской области, о чем гражданин уведомляется посредством телефонной связи не позднее чем за день до даты приема.

8.8. При отсутствии возможности уведомления гражданина, записавшегося на личный прием граждан члена Правительства Смоленской области, либо в случае несогласия гражданина с отменой личного приема граждан членом Правительства Смоленской области указанный член Правительства Смоленской области обеспечивает личный прием гражданина руководителями исполнительных органов Смоленской области, в чью компетенцию входит решение поставленных гражданином вопросов.

8.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданином документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8.10. Ведение личного приема граждан сопровождается видео- и (или) аудиозаписью, о чем граждане уведомляются до начала личного приема. Материалы видеонаблюдения предназначены для служебного пользования в целях обеспечения защиты прав граждан при возникновении угрозы безопасности.

8.11. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема граждан, без их согласия.

8.12. В ходе проведения личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием,

уточняет у гражданина существо вопроса для занесения содержания устного обращения в электронную карточку СЭД (далее - карточка личного приема) специалистом Департамента.

В карточке личного приема в СЭД указываются следующие данные:

- фамилия и инициалы гражданина, адрес проживания, контактный телефон;
- вид приема;
- фамилия должностного лица, ведущего личный прием;
- аннотация вопросов, озвученных гражданином во время личного приема;
- краткое разъяснение мер и принятых по обращению решений.

8.13. Во время личного приема:

- гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной форме по существу поднимаемых им вопросов, а также подать письменное обращение;

- видео- и аудиозапись гражданином допускается по согласованию с должностным лицом, ведущим личный прием.

8.14. В случае если гражданин совершает в приемной Правительства Смоленской области по обращениям граждан действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудник Департамента по указанию должностного лица, ведущего личный прием, имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.15. По окончании личного приема должностное лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина, удовлетворен ли он устным ответом, данным в ходе проведения 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 электронной карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.16. Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема на имя членов Правительства Смоленской области, подлежат регистрации в Департаменте в соответствии с положениями настоящей Инструкции. В электронную карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

8.17. Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема на имя руководителей исполнительных органов Смоленской области, передаются на регистрацию в соответствующий исполнительный орган Смоленской области.

8.18. Контроль за рассмотрением обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, и исполнением поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

8.19. По окончании приема должностное лицо, ведущее личный прием, доводит до сведения гражданина свое решение или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения. В случае если решение вопросов, озвученных гражданином, не входит в компетенцию Правительства Смоленской области, исполнительных органов Смоленской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения обращения по существу.

8.20. После завершения личного приема граждан сотрудник Департамента оформляет рассылку карточек личного приема членам Правительства Смоленской области, руководителям исполнительных органов Смоленской области через СЭД.

8.21. Должностное лицо, ведущее личный прием, несет персональную ответственность за проведение личного приема граждан и за результаты рассмотрения устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан.

9. Организация проведения выездного личного приема граждан

9.1. Выездные личные приемы граждан членами Правительства Смоленской области, руководителями исполнительных органов Смоленской области проводятся на основании графика личного приема граждан. В случае угрозы возникновения и распространения инфекционных заболеваний выездные личные приемы граждан могут проводиться в формате видео-конференц-связи.

9.2. Организационно-техническое обеспечение выездного личного приема граждан возлагается на Департамент и исполнительно-распорядительные органы муниципальных районов и городских округов Смоленской области, на территориях которых запланировано проведение выездного личного приема граждан.

9.3. Информация о месте приема, формате приема, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах доводится до сведения граждан исполнительно-распорядительными органами муниципальных районов и городских округов Смоленской области путем размещения в местах, доступных для граждан, в средствах массовой информации, на официальных сайтах в сети "Интернет".

9.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших в ходе проведения выездного личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе проведения выездного личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее выездной личный прием.
