



**ГУБЕРНАТОР
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13.08.2021

№ 165

г. Благовещенск

Об утверждении Положения о порядке организации личного приёма граждан в приёмной губернатора области по приёму граждан, выездной приёмной губернатора области по приёму граждан, мобильной приёмной губернатора области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
п о с т а н о в л я ю:

Утвердить Положение о порядке организации личного приёма граждан в приёмной губернатора области по приёму граждан, выездной приёмной губернатора области по приёму граждан, мобильной приёмной губернатора области согласно приложению к настоящему постановлению.



Орлов

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
постановлением губернатора
Амурской области
от 13.08.2011 № 165

Положение
о порядке организации личного приёма граждан в приёмной губернатора
области по приёму граждан, выездной приёмной губернатора области по
приёму граждан, мобильной приёмной губернатора области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке организации личного приёма граждан в приёмной губернатора области по приёму граждан (далее – Приёмная), выездной приёмной губернатора области по приёму граждан (далее – Выездная приёмная), мобильной приёмной губернатора области (далее – Мобильная приёмная) определяет порядок обеспечения реализации российскими и иностранными гражданами, лицами без гражданства, должностными лицами объединений граждан, в том числе юридическими лицами, права обращаться лично к губернатору области, членам Правительства области, иным должностным лицам и уполномоченным лицам в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учётом всех доводов всех участников и оценки на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

государственные органы – органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и иные государственные органы, образуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

жалоба – просьба заявителя (автора) обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель объединения граждан, в том числе юридического лица, обратившийся в устной форме к губернатору области, членам Правительства области, иным должностным лицам и уполномоченным лицам;

заявление – просьба заявителя (автора) обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

обращение в устной форме – обращение заявителя на личном приёме в Приёмной, Выездной приёмной, Мобильной приёмной;

объективность – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий заявителя (автора) обращения;

предложение – рекомендация заявителя (автора) обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

уполномоченное лицо Правительства области – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в Правительстве области функции, предусмотренные Законом (далее – уполномоченное лицо);

устный ответ на обращение – ответ, дающийся заявителю в ходе его личного приёма:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма заявителя;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.3. Цель организации личного приёма в Приёмной, Выездной приёмной, Мобильной приёмной – обеспечение реализации заявителями права личного обращения к губернатору области, членам Правительства области, руководителям и должностным лицам исполнительных органов государственной власти области (далее – должностные лица) и уполномоченным лицам в заявительном порядке в день обращения и по предварительной записи.

1.4. Личный приём граждан по вопросам, входящим в полномочия области, по предметам совместного ведения Российской Федерации и области,

а также по вопросам, связанным с осуществлением областью переданных ей Российской Федерацией полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами области (далее – личный приём), проводится в Приёмной, Выездной приёмной, Мобильной приёмной.

2. Порядок организации личного приёма в Приёмной

2.1. Личный приём в Приёмной осуществляют:

1) губернатор области и члены Правительства области в соответствии с ежеквартальным графиком личного приёма губернатором области, членами Правительства области, утверждаемым губернатором области (далее – График);

2) по поручению губернатора области должностные лица;

3) уполномоченные лица.

В случае временного отсутствия члена Правительства области личный приём проводит лицо, исполняющее обязанности отсутствующего члена Правительства области в установленном порядке на период временного отсутствия.

Замена указанного в поручении губернатора области должностного лица, осуществляющего личный приём в Приёмной, допускается только по согласованию с губернатором области в исключительных случаях.

2.2. Информация о месте приёма (адресе Приёмной), об установленных для приёма днях и часах, а также о порядке личного приёма доводится до сведения граждан путём её размещения на информационных стендах управления по работе с обращениями граждан аппарата губернатора области и Правительства области (далее – Управление) и на официальном сайте Правительства области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Личный приём проводится в специально оборудованном служебном помещении, обеспечивающем доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающем санитарно-эпидемиологическим требованиям.

2.3. В ходе ожидания личного приёма и посещения Приёмной гражданам запрещается:

1) находиться в состоянии алкогольного или иного опьянения;

2) находиться в верхней одежде, а также в грязной и пачкающей одежде;

3) находиться в служебных кабинетах государственных гражданских служащих Управления без их разрешения;

4) производить фотосъёмку, видеосъёмку и киносъёмку без согласия губернатора области, членов Правительства области, должностных или уполномоченных лиц;

5) приносить средства мобильной и радиотелефонной связи;

6) курить, распивать спиртные напитки, употреблять пищу;

7) иметь при себе оружие (огнестрельное, газовое, холодное, травматическое, колющее, режущее), предметы, имитирующее оружие, легковоспламеняющиеся жидкости и иные предметы, использование которых может представлять угрозу безопасности людей;

8) проносить животных, крупногабаритные хозяйственные сумки, портфели, женские сумки, папки, пакеты, свёртки, коробки, чемоданы, малогабаритные личные вещи и аналогичные предметы, кроме содержащих материалы и документы, необходимые для рассмотрения обращения;

9) выполнять функции торговых агентов, представителей фирм, рекламодателей;

10) допускать проявления неуважительного отношения к губернатору области, членам Правительства области, должностному или уполномоченному лицу, осуществляющему личный приём в Приёмной, к специалистам Управления и иным государственным гражданским служащим, гражданам, ожидающим личного приёма в Приёмной.

2.4. В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и предотвращения инфекционных заболеваний при проведении личных приёмов могут быть введены следующие меры:

1) осуществление предварительной записи на личный приём строго в соответствии с установленными днями и часами по графикам, составленным с учетом количества мест ожидания личного приёма, обеспечивающих соблюдение социальной дистанции, времени проведения личного приёма, времени нахождения в местах ожидания личного приёма, времени, необходимого для проведения между личными приёмами уборки (проветривания) помещений и дезинфекции мебели, оборудования и технических средств, с обработкой контактных поверхностей;

2) исключение возможности подготовки обращения в письменной форме в помещениях, предназначенных для организации и проведения личного приёма, информирование заявителей о подготовке данного обращения заранее до дня приёма;

3) информирование заявителей об организации предварительной записи на личный приём, о действующих в Правительстве области и Приёмной на дату проведения личного приёма санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) и ограничительных мероприятиях, необходимости их соблюдения, о возможности переноса даты личного приёма, о времени заблаговременного прибытия на личный приём до указанного в предварительной записи времени проведения личного приёма, об отсутствии возможности подготовки обращения в письменной форме в помещениях, предназначенных для организации и проведения личного приёма и подготовки данного обращения заранее до дня личного приёма;

4) бесконтактное предъявление заявителем с соблюдением социальной дистанции либо через защитный экран документа, удостоверяющего личность;

5) бесконтактный приём письменных обращений в ходе личного приёма с последующей их обработкой обеззараживающими средствами, разрешёнными к применению;

б) введение ограничения на допуск в здание Правительства области и Приёмную:

а) заявителей и членов Правительства области, должностных и уполномоченных лиц с повышенной температурой тела и (или) другими внешними признаками, не исключающими инфекционного заболевания;

б) заявителей, предварительно не записавшихся на личный приём;

в) заявителей, пришедших позже указанного в предварительной записи на личный приём времени;

г) заявителей, пришедших ранее установленного на личный приём времени, до наступления времени, установленного для проведения личного приёма;

7) использование масок для защиты органов дыхания (продолжительность использования не более трёх часов), перчаток, с проведением обработки рук кожными антисептиками;

8) проведение при входе в здание Правительства области обязательного измерения температуры тела граждан, губернатора области, членов Правительства области, должностных и уполномоченных лиц с использованием бесконтактных термометров (или тепловизоров);

9) соблюдение социальной дистанции не менее 1,5 метра в местах ожидания, проведение личного приёма с использованием защитных экранов и переговорных устройств;

10) обеспечение функционирования в помещениях входной группы, залах ожидания, кабинетах личного приёма устройств обеззараживания воздуха, разрешённых к применению в присутствии людей;

11) ограничение продолжительности времени личного приёма не более 20 минут;

12) обработка дезинфицирующими салфетками поверхности стола и поручней стула, дверной ручки после личного приёма каждого заявителя;

13) проветривание каждый час в течение 10-минутного перерыва помещений личного приёма, их влажная уборка и дезинфекция дверных ручек, поручней, перил, контактных поверхностей (столы, стулья, оргтехника) с применением дезинфицирующих средств, разрешённых к использованию в присутствии людей в режимах, эффективных при вирусных инфекциях (далее – дезинфицирующие средства);

14) проведение по окончании личного приёма влажной уборки помещений с применением дезинфицирующих средств;

15) организация оказания первичной медико-санитарной помощи, дежурства службы скорой медицинской помощи или её оперативный вызов при необходимости.

2.5. В целях обеспечения общественной безопасности в установленном порядке государственным бюджетным учреждением Амурской области «Управлением делами Правительства Амурской области» осуществляются:

1) досмотр заявителя и его ручной клади с использованием технических средств с целью выявления запрещённых и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности посетителей Приёмной, губернатора

области, членов Правительства области, уполномоченных и должностных лиц;

2) размещение в камерах хранения Приёмной средств фотофиксации, кинофиксации и (или) видеофиксации, колющих, режущих или иных запрещённых предметов, а также воспламеняющихся, распыляющихся, сильно пахнущих и иных запрещённых жидкостей.

Нарушение заявителями общественного порядка в процессе ожидания личного приёма и посещения Приёмной пресекается с привлечением сотрудников полиции, полномочия и права которых предусмотрены Федеральным законом от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции».

2.6. В целях повышения качества подготовки, организации и проведения личного приёма в Приёмной, обеспечения общественной безопасности, оперативного оказания в случае необходимости неотложной помощи, вызова специальных служб, предотвращения поступления необоснованных требований и жалоб граждан по итогам проведения личного приёма в Приёмной используются технические средства аудиофиксации и (или) видеофиксации, о чём губернатор области, члены Правительства области, должностное или уполномоченное лицо уведомляет заявителя до начала проведения личного приёма.

О ведении аудио-, видеопотоколирования в ходе личного приёма заявитель также предупреждается в письменном уведомлении о записи на личный приём.

В случае отказа заявителя от ведения аудио-, видеопотоколирования в ходе его личного приёма личный приём проводится при отключённых технических средствах аудио- и (или) видеофиксации.

2.7. Хранение информации, полученной с помощью системы аудио-, видеопотоколирования, осуществляется в течение 6 месяцев с даты проведения личного приёма. Хранение информации обеспечивается должностным или уполномоченным лицом в устройстве для хранения данных.

Доступ к информации, полученной с помощью системы аудио-, видеофиксации, имеют губернатор области, члены Правительства области, должностные или уполномоченные лица, принимавшие участие в личном приёме, а также специалист Управления, ответственный за организацию личного приёма.

Предоставление информации, полученной с помощью системы аудио-, видеофиксации, осуществляется по запросу судов, правоохранительных и иных уполномоченных на то органов в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также губернатору области, члену Правительства области, должностному или уполномоченному лицу по их поручениям в связи с жалобой гражданина на ненадлежащее качество подготовки и проведения в Приёмной личного приёма.

Информация, полученная с помощью системы аудио-, видеопотоколирования, применяется с учетом положений статьи 152¹ Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.8. Личный приём осуществляется на государственном языке Российской Федерации в порядке очередности с соблюдением требований

Закона Амурской области от 06.07.2011 № 510-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Амурской области» в части обеспечения права на внеочередной личный приём отдельных категорий граждан.

При личном приёме обязательно наличие документа, удостоверяющего личность заявителя. Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации.

По решению губернатора области, членов Правительства области, должностного или уполномоченного лица личный приём может быть проведён по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

При рассмотрении устного обращения заявителя в интересах другого лица, в целях соблюдения прав другого лица на тайну частной жизни представляется согласие данного лица, оформленное в письменной форме в соответствии с частями 1 и 3 статьи 185 Гражданского кодекса Российской Федерации, статьёй 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.9. Губернатор области, члены Правительства области, должностные и уполномоченные лица осуществляют личный приём пришедших в Приёмную в установленное режимом работы Приёмной время.

Устанавливается режим работы Приёмной: ежедневно в рабочие дни с 10.00 до 12.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней), а также непосредственно в предшествующий нерабочему праздничному дню – с 10.00 до 12.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

2.10. Обеспечение деятельности Приёмной и организацию личного приёма в Приёмной осуществляют уполномоченные лица и специалисты Управления.

2.11. Запись заявителей на личный приём к губернатору области, членам Правительства области, должностным или уполномоченным лицам в Приёмную осуществляется предварительно по их письменным и (или) устным обращениям, поступившим в ходе приёма специалистов Управления, в соответствии с Графиком.

Письменные обращения с просьбой о личном приёме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию губернатора области, членов Правительства области, уполномоченных и должностных лиц, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан о переадресации в установленный Законом срок.

2.12. Приём устных и письменных обращений, поступивших в ходе первичного личного приёма, осуществляется специалистами Управления в соответствии с ежемесячным графиком личного приёма граждан Управления, утверждаемым заместителем руководителя аппарата губернатора области и Правительства области – начальником Управления.

В ходе личного приёма уполномоченное лицо консультирует заявителя, разъясняет порядок разрешения вопросов заявителя и даёт следующие рекомендации:

1) обратиться в письменной форме к губернатору области, членам Правительства области, в Правительство области, исполнительные органы государственной власти области, органы местного самоуправления, к их руководителям в соответствии с поставленными в устном обращении вопросами по компетенции;

2) ознакомиться с Графиком и порядком личного приёма губернатора области, членов Правительства области, должностными и уполномоченными лицами в Приёмной;

3) представить для решения вопроса о записи на личный приём в Приёмную имеющиеся документы и материалы;

4) в случае, если в устном или письменном обращении, поступившем в ходе личного приёма, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию губернатора области, Правительства области, должностных и уполномоченных лиц, обратиться непосредственно в соответствующий орган.

2.13. Предварительная запись на личный приём начинается с первого рабочего дня на текущий месяц и заканчивается за 2 дня до даты личного приёма, определённой в Графике.

О дате, месте и времени личного приёма заявителю сообщается заблаговременно в письменной форме, не позднее 2 дней до даты личного приёма.

Дата и время личного приёма, установленные в Графике, в связи со служебной необходимостью могут быть изменены, о чем заявитель уведомляется в устной либо письменной форме или другим доступным способом.

Запись на приём в день приёма осуществляется по согласованию с губернатором области, членами Правительства области, должностным или уполномоченным лицом, осуществляющим приём граждан.

2.14. Губернатор области, члены Правительства области, должностные и уполномоченные лица вправе установить дополнительный день (дни) и часы личного приёма вне Графика.

2.15. Резолюция с поручением об организации личного приёма в Приёмной должна содержать:

1) фамилии и инициалы руководителя (руководителей) исполнительного (исполнительных) органов государственной власти области, которым даётся поручение по представлению информации по существу вопросов, поставленных в обращении;

2) срок представления указанной информации к личному приёму;

3) список должностных или уполномоченных лиц либо наименование государственного органа, органа местного самоуправления, участвующих в проведении личного приёма.

2.16. При решении вопроса о записи заявителей на личный приём в Приёмную учитываются:

1) полномочия органов власти и должностных лиц, повторность и неоднократность поставленных в обращении вопросов;

2) социальная значимость вопросов, поднимаемых в обращении, их острота и необходимость оперативного принятия решений.

2.17. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя вопросов, поставленных в обращении, подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются губернатору области, членам Правительства области, должностному или уполномоченному лицу, осуществляющему рассмотрение письменного и (или) устного обращения заявителя с просьбой о личном приёме.

2.18. На основе полученных данных принимается решение о записи заявителя на личный приём в порядке очередности обращения с учетом льготной категории заявителя или об отказе в записи заявителя на личный приём.

2.19. Заявителю может быть отказано в личном приёме губернатора области, членов Правительства области, должностных лиц в случае, если:

1) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, при этом заявителю разъясняется, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

2) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный приём он не приводит новых доводов;

3) по поставленным в обращении вопросам в связи с ранее поступившими от заявителя обращениями переписка с ним прекращена, новых доводов, подлежащих проверке, не приводится;

4) заявитель обжалует судебное решение;

5) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

6) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

2.20. Разъяснения заявителю об отказе в записи на личный приём даются в письменной либо устной форме заместителем руководителя аппарата губернатора области и Правительства области – начальником Управления, сотрудниками Управления.

2.21. Подготовка необходимых материалов, а также определение списка приглашённых лиц на личный приём осуществляется ответственным за рассмотрение обращения исполнительным органом государственной власти области.

К личному приёму губернатора области, членов Правительства области, должностных и уполномоченных лиц исполнительным органом государственной власти области, ответственным за рассмотрение обращения

по существу, представляется справка, содержащая информацию о рассмотрении ранее направленных в Правительство области и исполнительные органы государственной власти области обращений заявителей, записавшихся на личный приём, а также принимаемых мерах, предложениях по возможному разрешению вопросов, поставленных в обращениях, проектах решений и сроках их реализации. К справке прилагаются материалы, относящиеся к ранее рассматриваемым обращениям.

Направление в Управление подготовленных к личному приёму материалов и списка приглашенных лиц осуществляется ответственными исполнителями не позднее 3 рабочих дней до дня личного приёма в Приёмной.

Список записавшихся на личный приём заявителей, проекты учётных карточек личного приёма в электронной форме, а также все необходимые материалы представляются Управлением губернатору области, членам Правительства области, должностным и уполномоченным лицам, осуществляющим личный приём в Приёмной, не позднее чем за 1 рабочий день до дня личного приёма.

2.22. Губернатор области, члены Правительства области, должностные и уполномоченные лица при рассмотрении устных обращений заявителей в пределах своей компетенции вправе:

1) приглашать на приём руководителей и специалистов исполнительных органов государственной власти области, руководителей или их уполномоченных представителей органов местного самоуправления (по согласованию) и иных должностных лиц, в компетенцию которых входит разрешение вопросов заявителя;

2) создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

3) проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям заявителей;

4) поручать рассмотрение обращения другим органам государственной власти, организациям, должностным лицам в порядке ведомственной подчинённости, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

5) принимать решение о постановке на контроль обращения заявителя до полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

2.23. На личный приём губернатора области в соответствии с полномочиями органов власти и должностных лиц при рассмотрении вопросов, поставленных в обращении, приглашаются первый заместитель председателя Правительства области, заместитель председателя Правительства области, руководитель аппарата губернатора области и Правительства области, руководители исполнительных органов государственной власти области и органов местного самоуправления и иные должностные лица по согласованию с губернатором области.

2.24. На личный приём первого заместителя председателя Правительства области, заместителя председателя Правительства области, руководителя аппарата губернатора области и Правительства области в соответствии с полномочиями органов власти и должностных лиц при рассмотрении вопросов,

поставленных в обращении, приглашаются руководители структурных подразделений аппарата губернатора области и Правительства области, заместители руководителей исполнительных органов государственной власти области и органов местного самоуправления и иные должностные лица по согласованию.

2.25. На личный приём руководителей исполнительных органов государственной власти области в соответствии с полномочиями органов власти и должностных лиц при рассмотрении вопросов, поставленных в обращении, приглашаются руководители структурных подразделений аппарата губернатора области и Правительства области, заместители руководителей исполнительных органов государственной власти области и органов местного самоуправления, руководители структурных подразделений исполнительных органов государственной власти области и иные должностные лица по согласованию.

2.26. В случае изменения даты либо времени личного приёма в Приёмной в соответствии с Графиком советники заместителей председателя Правительства области, руководители исполнительных органов государственной власти области не менее чем за 2 рабочих дня до даты личного приёма, установленной в Графике, направляют путём прикрепления в систему электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело») на имя заместителя руководителя аппарата губернатора области и Правительства области – начальника Управления уведомление о переносе даты либо времени личного приёма с указанием причины переноса, а также указывают возможную новую дату и (или) время личного приёма в Приёмной с учётом утверждённого Графика.

2.27. В случае невозможности прибыть на личный приём в Приёмную для отдельных категорий заявителей (инвалидность 1 и 2 групп, проживание на отдаленной от областного центра территории) по согласованию с заявителем возможна организация личного приёма губернатором области, членами Правительства области, должностными и уполномоченными лицами с использованием видео-конференц-связи при условии пребывания заявителя в помещении администрации муниципального района области, муниципального (городского) округа области.

2.28. В ходе личного приёма в Приёмной губернатор области, члены Правительства области, должностные или уполномоченные лица, осуществляющие личный приём, обязаны выслушать заявителя, разобраться по существу его обращения, дать соответствующие разъяснения. Отношение к заявителю должно быть доброжелательным, корректным, рекомендации заявителям не должны быть противозаконными.

Недопустимо нарушение профессиональной и служебной этики, правил делового поведения, некорректное поведение в Приёмной.

2.29. На каждое устное обращение создаётся и заполняется карточка личного приёма, в том числе в электронной форме, которая подписывается губернатором области, членами Правительства области, должностным или уполномоченным лицом, осуществляющим личный приём.

В карточке личного приёма указываются дата приёма, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, на основании документа, удостоверяющего его личность, почтовый адрес либо адрес электронной почты для направления ответа в письменной форме либо в форме электронного документа, контактный номер телефона, фамилия и инициалы лица, осуществившего приём, краткое содержание устного обращения, содержание принятого решения, а также информация о результатах личного приёма и данных по его итогам поручениях.

Поручения по результатам личного приёма губернатора области, членов Правительства области, должностных лиц оформляются в электронной карточке личного приёма губернатором области, членами Правительства области, должностными или уполномоченными лицами, осуществляющими личный приём, либо по поручению указанных лиц советниками (помощниками).

Во время личного приёма заявитель вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном Законом порядке. Информация о поступлении письменного обращения заносится в карточку личного приёма.

На устное обращение гражданина должен быть дан письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов путем направления на занесённый в карточку личного приёма гражданина почтовый адрес либо адрес электронной почты в форме электронного документа.

Письменный ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня проведения личного приёма за подписью должностного лица, проводившего личный приём в Приёмной, если иные сроки не были установлены в ходе личного приёма должностным лицом, проводившим личный приём.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и если гражданин в ходе личного приёма выразил согласие на получение устного ответа, письменный ответ по результатам личного приёма не дается. В карточку личного приёма гражданина заносятся сведения о даче устного ответа в ходе личного приёма.

Карточка личного приёма является служебным документом, её копия заявителям не выдается.

2.30. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию губернатора области, членов Правительства области, должностных или уполномоченных лиц, заявителю в 7-дневный срок с даты регистрации обращения, даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Информация об этом заносится в карточку личного приёма.

2.31. В случае временного отсутствия должностного лица, проводившего личный приём в Приёмной (болезнь, отпуск, командировка), ответ по результатам рассмотрения обращения на личном приёме подписывает лицо, исполняющее обязанности отсутствующего должностного лица в установленном порядке на период временного отсутствия.

2.32. В случае отказа заявителю в личном приёме губернатора области, членов Правительства области, должностных лиц по основаниям, предусмотренным пунктом 2.19 настоящего Положения, в карточке личного приёма делается соответствующая запись.

2.33. При неявке заявителя в назначенное время на личный приём в карточку личного приёма вносится соответствующая запись, а заявителю направляется уведомление о несостоявшемся личном приёме без уважительной причины.

2.34. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

В ходе личного приёма губернатор области, члены Правительства области, должностные или уполномоченные лица, осуществляющие личный приём, при возможности осуществляют проверку по фактам ранее данных ответов заявителю по существу поставленных вопросов.

В случае если имеются сведения о том, что заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов, то губернатор области, члены Правительства области, должностное или уполномоченное лицо, дав ответ на поставленные вопросы при повторной их постановке, вправе принять решение об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения.

Данное решение доводится заявителю устно в ходе личного приёма либо оформляется письменный ответ.

Содержание решения об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения в ходе личного приёма заносится в карточку личного приёма.

2.35. Учёт устных обращений граждан, поступивших в Правительство области, ведется в СЭД «Дело».

Порядок обработки устного обращения, карточки личного приёма в СЭД «Дело» осуществляется в соответствии с Регламентом работы с электронными документами в СЭД «Дело» Правительства Амурской области, утверждённым приказом управления информатизации области от 11.12.2019 № 56-у.

2.36. Исполнение поручений, данных по результатам личного приёма в Приёмной, осуществляется исполнительными органами государственной власти области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

Контроль за исполнением поручений, данных губернатором области, членами Правительства области, должностными или уполномоченными лицами по результатам личного приёма в Приёмной, осуществляется Управлением. Ответственность за своевременность и полноту их исполнения несут руководители исполнительных органов государственной власти области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

2.37. Поступившие доклады о принятых мерах по исполнению поручений по обращениям заявителей с личного приёма направляются на ознакомление и

снятие с контроля губернатору области, членам Правительства, должностному или уполномоченному лицу, проводившему личный приём.

Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращения считается завершённым и обращение снимается с контроля, о чем делается отметка в СЭД «Дело».

3. Порядок организации личного приёма в Выездной приёмной

3.1. Выездная Приёмная осуществляет деятельность по поручению губернатора области в ходе рабочих поездок губернатора области в муниципальные образования области.

3.2. Организация личного приёма граждан в выездной Приёмной осуществляется в соответствии с разделом 2 настоящего Положения.

4. Порядок организации личного приёма в Мобильной приёмной

4.1. Мобильная приёмная осуществляет деятельность непосредственно в населённых пунктах муниципальных образований области в соответствии с графиком работы, утверждаемым губернатором области по предложениям Управления.

4.2. В Мобильной приёмной тематические личные приёмы граждан осуществляют должностные лица.

4.3. По поручению губернатора области личный приём граждан в Мобильной приёмной могут проводить специалисты Управления в порядке, определённом разделом 2 настоящего Положения.

4.4. Должностными лицами в Мобильной приёмной осуществляется приём устных и письменных обращений заявителей, их разрешение в пределах их компетенции.

Обращения, принятые в ходе работы Мобильной приёмной должностными лицами, подлежат регистрации посредством СЭД «Дело» в исполнительных органах государственной власти области и рассмотрению в соответствии с Законом.

4.5. О результатах работы Мобильной приёмной должностными лицами направляется информация в течение 5 дней в Управление для подготовки доклада губернатору области.