



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ГУБЕРНАТОР БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

Белгород

« 10 » сентября 2020 г.

№ 540-р

О внесении изменений в распоряжение
Губернатора Белгородской области
от 12 августа 2015 года № 444-р

В целях обеспечения в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области единого подхода к подготовке ответов на обращения и повышения уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами:

1. Внести изменения в Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области (далее – Методические рекомендации), утвержденные в пункте 1 распоряжения Губернатора Белгородской области от 12 августа 2015 года № 444-р «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан и организаций в органах исполнительной власти, государственных органах Белгородской области»:

- второй абзац пункта 3.4 раздела III Методических рекомендаций исключить;
- в пункте 9.9 раздела IX Методических рекомендаций слова «согласно приложению № 2» заменить словами «согласно приложению»;
- приложение № 1 к Методическим рекомендациям исключить;
- дополнить Методические рекомендации разделом XII «Рекомендации по подготовке ответов на обращения граждан и организаций» согласно приложению к настоящему распоряжению;
- раздел XII Методических рекомендаций считать разделом XIII и изложить в редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня подписания. Пункты 13.5 – 13.9 раздела XIII Методических рекомендаций вступают в силу с 1 января 2021 года.

Губернатор
Белгородской области



Е.С. Савченко

Приложение
к распоряжению Губернатора
Белгородской области
от «10» сентября 2020 г.
№ 540-р

ХII. Рекомендации по подготовке ответов на обращения граждан и организаций

12.1. Ответы на обращения граждан и организаций должны соответствовать следующим критериям:

- 1) своевременность рассмотрения обращения;
- 2) доступность и ясность изложения;
- 3) всесторонность рассмотрения обращения;
- 4) объективность рассмотрения обращения;
- 5) правовая обоснованность принятых по результатам рассмотрения обращения решений;
- 6) вежливость изложения.

12.2. Под своевременностью рассмотрения обращения понимается соблюдение сроков рассмотрения обращения, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12.3. Доступность и ясность изложения – это понятность ответа на обращение его адресату – автору/заявителю.

12.3.1. Структура ответа на обращение должна состоять из следующих частей: вводной (вступления), констатирующей, заключительной.

12.3.2. Вступление – это формулировка темы письма, объясняющая причины или повод написания, пересказ содержания поступившего обращения. При работе с обращениями граждан пересказ содержания поступившего обращения в ответе необходим по нескольким причинам:

- напомнить гражданину о содержании его обращения, в какой орган или какому должностному лицу оно было направлено;
- сформулировать вопрос предельно сжато и понятно, что особенно важно в тех случаях, когда само обращение гражданина изложено недостаточно четко и ясно;
- в случае, если в обращении содержатся несколько вопросов, указать, что орган власти рассмотрел все поставленные вопросы и дал на них ответ или рассмотрел только отдельный вопрос в пределах компетенции.

12.3.3. Констатирующая часть ответа – смысловой центр, раскрытие темы, которая дается через описание сложившейся ситуации, ее анализ. В этой же части письма приводятся доказательства, аргументы, обоснования, факты с целью донести до заявителя главную мысль. Исходя из специфики официально-делового стиля при подготовке ответа на обращение необходимо:

- излагать текст преимущественно простыми, короткими предложениями. Одно предложение должно содержать одну новую мысль, важные мысли должны обобщаться, сложное объясняться по цепочке;

- избегать включения в текст профессиональных и канцелярских терминов;

- отказываться от лишних слов и повторов, не вносящих ничего нового в существо изложения;

- не использовать сомнительные по толкованию слова и выражения, поскольку двусмысленность содержания ведет к его недопониманию;

- обеспечивать четкую смысловую и стилистическую взаимосвязь между абзацами.

12.3.4. Заключение – это итог рассмотрения вопроса, представляющий собой вывод в виде предложений, мнений, требований, просьб, напоминаний. В заключительной части текста должен содержаться вывод, подытоживающий сказанное в констатирующей части письма. Заключительная часть ответа на жалобу, по которой подтвердились факты, изложенные в обращении, должна содержать:

- извинение перед заявителем;

- информацию о принятых к виновным мерах, а также мерах, направленных на урегулирование проблемы. Если по результатам рассмотрения обращения приняты меры для полного разрешения вопроса заявителя, заключительная часть в ответе может отсутствовать (совпадать с констатирующей частью).

12.4. Всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам.

12.4.1. Исследования должны быть полностью все доводы автора обращения и даны разъяснения по всем вопросам с точным указанием сроков решения, конкретных мер, принимаемых для устранения проблемы, ответственного органа государственной власти или должностного лица.

12.4.2. Если заявитель сообщает, что не получил ответ на обращение, в новом ответе необходимо указать дату и способ отправки ответа, документы, подтверждающие отправку (реестр отправки корреспонденции, скриншот отправки сообщения по электронной почте) и приложить копию ранее направленного ответа или повторить разъяснения по существу ранее заданного вопроса.

12.4.3. Недопустимо подменять ответ на обращение уведомлением о том, к компетенции какого органа относится вопрос и куда следует обращаться.

12.5. 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 автора/заявителя обращения.

12.5.1. Сделанные в ответе выводы должны соответствовать имеющим значение фактическим обстоятельствам, объективной действительности. Для этого объективные обстоятельства должны быть правильно установлены, причем не только «на бумаге», но и, если это возможно и необходимо, проверены с выездом на место, или посредством запросов в иные органы власти, учреждения и организации, или с участием гражданина, направившего обращение.

12.5.2. Если меры по решению вопроса, поставленного в обращении, будут приняты в течение 30-дневного срока рассмотрения обращения, ответ заявителю необходимо направлять только после завершения реализации мер и проверки этого факта. В ином случае направление ответа до окончания принятия мер может повлечь несоответствие фактической даты регистрации и отправки ответа заявителю и предполагаемой даты принятия мер: дата отправки будет позже даты принятия мер. Заявитель может посчитать ответ формальным и обратиться повторно.

12.5.3. Если в ответе на обращение содержится отказ заявителю на поставленные вопросы, не допускается типовое составление ответа. В ответе-отказе должны быть перечислены узнаваемые заявителем факты и доводы. Таким образом исполнитель ответа подчеркивает, что обращение было внимательно изучено и рассмотрено с учетом индивидуальных обстоятельств заявителя, а не по типовому порядку решения вопроса. Ответ-отказ должен содержать четкую формулировку отказа и объяснение причин, по которым принято решение отказать, с приведением убедительных аргументов, изложенных в нейтральной и корректной форме с уважением к заявителю. В ответе должно быть предложено временное решение проблемы или разъяснены условия, при которых возможен пересмотр вопроса в будущем. Заявитель должен найти в ответе органа исполнительной власти области полезную для себя информацию.

12.6. Правовая обоснованность – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора/заявителя.

12.6.1. Чтобы смысловая часть не затерялась среди ссылок на нормативные документы, которые обосновывают позицию органа государственной власти, указание на нормативные документы выносится в конец абзаца. Основная мысль ставится в начало абзаца.

12.6.2. Если в ответе перечисляется несколько нормативных актов, к которым заявителю необязательно постоянно обращаться, можно использовать сноски – номера нормативных актов: 115-ФЗ, с расшифровкой в конце ответа. В необходимых случаях перечень нормативных актов в соответствии со сносками может быть указан в приложении к ответу.

12.7. Вежливость изложения – стиль изложения ответа на обращение, выражающий доброжелательное, уважительное отношение к заявителю. Убедительность ответа, сила его воздействия зависит от выбранной формы и стиля письма. Потому что убеждает не только информация, но и тональность, в которой ведется переписка. Тональность ответа должна быть уважительной и оптимистичной. Уважение к заявителю проявляется в заботе, а не в количестве вежливых фраз и обращений в тексте. Чтобы в ответе появилась забота, необходимо указывать конкретного ответственного, предпочтительно – со способом связи.

12.8. Обязательными реквизитами ответа на обращение являются:

- бланк органа исполнительной власти, государственного органа Белгородской области или должностного лица;
- дата и исходящий номер;
- ссылка на дату и регистрационный номер обращения;
- должность, фамилия и инициалы, подпись лица, давшего ответ;
- фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

12.9. Примерные тексты служебных писем, составляемых в рамках рассмотрения обращений, и ответов на обращения размещены в разделе «Библиотека» СЭД «Электронное правительство области».

ХIII. Заключительные положения

13.1. Ответственность за своевременность представления обращений на рассмотрение руководителю, завершение исполненных обращений в СЭД «Электронное правительство области» несут сотрудники отдела по работе с обращениями.

13.2. Ответственность за содержание ответов (уведомлений) на обращения граждан и в вышестоящие органы, их соответствие поставленным вопросам, соблюдение сроков направления несут исполнитель, подготовивший ответ (уведомление), и руководитель, подписавший ответ (уведомление).

13.3. Текущий контроль за качеством и своевременностью работы с обращениями граждан обеспечивают руководители структурных подразделений, ответственных за выполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан, сотрудники отдела по работе с обращениями.

Текущий контроль осуществляется с использованием базы СЭД «Электронное правительство области».

13.4. Контроль за соблюдением исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений граждан осуществляется контрольным управлением Администрации Губернатора области на основании данных в СЭД «Электронное правительство области».

13.5. Сотрудники отдела по работе с обращениями проверяют ответы на обращения на соответствие критериям, установленным в разделе XII настоящих Методических рекомендаций, и заполняют специальную вкладку в СЭД «Электронное правительство области».

13.6. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями в органе исполнительной власти, государственном органе области, представляет руководителю органа исполнительной власти, государственного органа области информацию о несоблюдении при подготовке ответов критериев, установленных в разделе XII настоящих Методических рекомендаций, в виде отчета, сформированного в СЭД «Электронное правительство области», для принятия мер по устранению причин нарушений и применения мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством.

13.7. При наличии фактов несоблюдения критериев ответов, установленных в разделе XII настоящих Методических рекомендаций, сотрудники отдела по работе с обращениями представляют информацию в виде отчета, сформированного в СЭД «Электронное правительство области», руководителю Администрации Губернатора области.

13.8. По результатам рассмотрения аналитического отчета руководитель Администрации Губернатора области вправе обратиться к руководителю соответствующего органа исполнительной власти, государственного органа области, ответственного за подготовку ответа на обращение, с предложением о применении к лицам, допустившим нарушения, мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством.

13.9. Проведение проверок исполнения требований Методических рекомендаций осуществляет контрольное управление Администрации Губернатора области. Информация по результатам проверок направляется руководителю соответствующего органа исполнительной власти, государственного органа области, местного самоуправления.

13.10. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Методических рекомендаций руководители и сотрудники органов исполнительной власти, государственных органов области несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Должностные лица органов исполнительной власти, государственных органов области несут персональную ответственность за качество и своевременность принятия решений по рассмотрению обращений и направлению ответов (уведомлений) заявителям.

Сотрудники органов исполнительной власти, государственных органов области (исполнители) несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение соответствующих этапов работы с обращениями граждан.

