



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
ГУБЕРНАТОР БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

Белгород

« 29 » декабря 20 18 г.

№ 1077-р

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

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан и организаций:

Внести изменения в распоряжение 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»:

- 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 названного распоряжения:

- пункт 4.1 раздела IV Методических рекомендаций изложить в следующей редакции:

«4.1. После регистрации поступившие обращения, сопроводительные письма к ним (при наличии) и учетные карточки передаются отделом по работе с обращениями в электронной форме посредством СЭД «Электронное правительство области» в день регистрации обращения для рассмотрения:

- Губернатору области,

- первому заместителю, заместителям Губернатора области, секретарю Совета безопасности области в соответствии со схемой регионального государственного управления Белгородской области, утвержденной распоряжением Губернатора Белгородской области от 25 мая 2015 года № 288-р «Об утверждении схемы регионального государственного управления Белгородской области»;

- руководителю Администрации Губернатора области, начальникам департаментов, управлений области;

- главам администраций муниципальных районов и городских округов (далее – руководители)»;

- пункт 5.3 раздела V Методических рекомендаций изложить в следующей редакции:

«5.3. Содержание резолюции и исполнители, указанные в ней, номер исходящего документа по обращению – запроса или сопроводительного письма по обращению, направляемому в иные органы (организации), обязательно вносятся в СЭД «Электронное правительство области» уполномоченным сотрудником органа исполнительной власти, государственного органа области, администрации муниципального района (городского округа) в день вынесения резолюции»;

- пункт 5.7 раздела V Методических рекомендаций изложить в следующей редакции:

«5.7. Резолюции по обращениям хранятся в органе исполнительной власти, государственном органе области, администрации муниципального района (городского округа) по принадлежности и передаются в архив согласно номенклатуре дел»;

- дополнить Методические рекомендации разделом X «Организация ежедневного приема граждан в Администрации Губернатора Белгородской области, департаментах Белгородской области» в редакции согласно приложению к настоящему распоряжению;

- разделы X-XI Методических рекомендаций считать разделами XI-XII соответственно.

Губернатор
Белгородской области



Е.Савченко

Приложение
к распоряжению Губернатора
Белгородской области
от «29» декабря 2018 года
№ 1077-р

Х. Организация ежедневного приема граждан
в Администрации Губернатора Белгородской области,
департаментах Белгородской области

10.1. Уполномоченные сотрудники Администрации Губернатора Белгородской области, департаментов Белгородской области (далее – уполномоченные сотрудники) в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем органа исполнительной власти, государственного органа Белгородской области, проводят ежедневный прием граждан (далее – ежедневный прием) в случае устного обращения гражданина в Администрацию Губернатора Белгородской области, департамент Белгородской области.

10.2. Ежедневный прием не заменяет личный прием граждан первыми заместителями, заместителями начальников департаментов Белгородской области, который организуется в соответствии с пунктом 9.20 Методических рекомендаций.

10.3. Ежедневный прием проводится уполномоченными сотрудниками:

- Администрации Губернатора Белгородской области, департаментов Белгородской области, размещенных в здании Правительства Белгородской области, – в помещении бюро пропусков здания Правительства Белгородской области;

- департаментов Белгородской области, расположенных в других зданиях в специально оборудованных помещениях.

10.4. На входе в помещение для ежедневного приема (далее – помещение) размещается табличка с надписью «Приемная граждан» и информация о режиме работы. Вход в помещение оборудуется пандусами (специальными подъемниками), позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для маломобильных групп населения и лиц с ограниченными возможностями.

10.5. В необходимых случаях в помещении оборудуется пост охраны.

10.6. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим правилам и нормам, противопожарным требованиям и оснащаться:

- системами оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций,
- противопожарными системами и средствами пожаротушения,
- указателями аварийного выхода,
- системами кондиционирования воздуха,

- канцелярскими товарами и средством копирования,
- медицинскими препаратами первой необходимости,
- средствами телефонной связи.

10.7. В помещении устанавливается специальный ящик для обращений.

10.8. Помещение оборудуется информационными стендами, которые располагаются в доступных для граждан местах.

На информационных стендах размещаются:

- необходимая справочная информация (адреса, формы обращения граждан);

- график приема граждан Губернатором Белгородской области, членами Правительства Белгородской области, уполномоченными лицами органов исполнительной власти Белгородской области, государственных органов Белгородской области, утвержденный Губернатором Белгородской области;

- выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих работу с обращениями граждан и организаций.

10.9. В помещении бюро пропусков здания Правительства Белгородской области информация об уполномоченных сотрудниках, осуществляющих ежедневный прием граждан, размещается на специальных мониторах.

10.10. Утвержденный график ежедневного приема с указанием фамилии, имени, отчества, наименования должности, номера телефона направляется уполномоченным сотрудником до 16:00 часов последнего рабочего дня текущей недели в отдел по работе с обращениями граждан и организаций контрольного управления Администрации Губернатора Белгородской области по электронной почте orpg@belregion.ru.

10.11. В случае изменения графика ежедневного приема граждан уполномоченными сотрудниками департамента Белгородской области в течение недели информация незамедлительно направляется в отдел по работе с обращениями граждан и организаций контрольного управления Администрации Губернатора Белгородской области по электронной почте orpg@belregion.ru.

10.12. Отдел по работе с обращениями граждан и организаций контрольного управления Администрации Губернатора Белгородской области обеспечивает актуализацию информации об уполномоченных сотрудниках, осуществляющих ежедневный прием граждан, на специальных мониторах в бюро пропусков здания Правительства Белгородской области.

10.13. Уполномоченные сотрудники осуществляют прием граждан ежедневно в рабочие дни с 10:00 до 17:00 часов, перерыв с 13:00 до 14:00 часов.

10.14. При поступлении телефонного звонка от гражданина с просьбой о приеме уполномоченный сотрудник:

- дает разъяснения по существу вопроса по телефону;
- в случае, если гражданин настаивает на личном приеме, обеспечивает проведение личного приема.

10.15. Время ожидания гражданином уполномоченного работника, осуществляющего прием, не должно превышать 10 минут.

10.16. В ходе приема гражданина уполномоченный сотрудник:

- в начале разговора приветствует заявителя, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность;
- в процессе беседы проявляет вежливость, внимательность, тактичность;
- задает уточняющие вопросы в корректной форме;
- дает объяснения в доступной форме, исключая возможность их ошибочного понимания;
- в случае возникновения недопонимания со стороны заявителя спокойно повторяет и разъясняет смысл сказанного.

10.17. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные заявителем вопросы уполномоченный сотрудник может пригласить другого сотрудника соответствующего структурного подразделения.

10.18. Письменные обращения, переданные гражданином уполномоченному сотруднику в ходе приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10.19. Содержание устного обращения заносится уполномоченным сотрудником в карточку личного приема гражданина.

В случае передачи гражданином письменного обращения, в карточке делается пометка с указанием регистрационного номера письменного обращения.

В случае разъяснения по существу всех поставленных вопросов в ходе приема, ответ с согласия гражданина может быть дан устно, о чем в карточке делается соответствующая запись.

Если вопросы, изложенные гражданином, требуют дополнительного рассмотрения, карточка личного приема регистрируется в органе, уполномоченный сотрудник которого проводил прием, и дается письменный ответ по существу вопросов.

10.20. Карточки личного приема граждан хранятся в органе, уполномоченный работник которого проводил прием.

