

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Главный федеральный  
инспектор по Воронежской  
области аппарата полномочного  
представителя Президента  
Российской Федерации в  
Центральном федеральном округе



А.М. Солодов

«14» 08 2020 года

Губернатор  
Воронежской области



А.В. Гусев

«17» 08 2020 года

Регламент  
личного приема граждан в общественных приемных  
губернатора Воронежской области  
в муниципальных образованиях Воронежской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент личного приема граждан (далее - регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, включая юридические лица (далее - граждан), в общественных приемных губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях Воронежской области (далее - общественные приемные), правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля обращений, а также порядок подготовки и проведения личного приема граждан.

1.2. Личный прием граждан в общественных приемных осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Уставом Воронежской области;
- законом Воронежской области от 19.10.2009 № 125-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в органы государственной власти Воронежской области;
- постановлением правительства Воронежской области от 13.05.2009 № 386 «Об общественных приемных губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях Воронежской области» (в редакции постановлений правительства Воронежской области от 01.04.2010 № 245, от 09.04.2015 № 244, от 22.01.2016 № 26, от 21.02.2018 № 167);
- иными федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законами Воронежской области, нормативными правовыми актами губернатора и правительства Воронежской области, другими нормативными актами.

1.3. Личный прием граждан в общественных приемных осуществляется в целях обеспечения гражданам дополнительных возможностей по обращению в органы государственной власти и органы местного самоуправления Воронежской области.

1.4. Личный прием граждан в общественных приемных проводится заместителями губернатора Воронежской области, первым заместителем председателя правительства Воронежской области, заместителями председателя правительства Воронежской области, руководителями структурных подразделений правительства Воронежской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Воронежской области, руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Воронежской области и иными уполномоченными на то лицами (далее - должностные лица).

1.5. График личного приема граждан в общественных приемных (далее - график):

- разрабатывается управлением по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области (далее – Управление) с учетом наиболее актуальных на текущий момент проблем для данного муниципального образования области, учреждений (предприятий), предложений должностных лиц;

- подписывается руководителем Управления, согласовывается с Главным федеральным инспектором по Воронежской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе;

- утверждается губернатором Воронежской области.

1.6. График в течение трех дней после утверждения размещается в государственной информационной системе «Портал Воронежской области в сети Интернет» по адресу – [www.govvrn.ru](http://www.govvrn.ru) и направляется:

- должностным лицам, осуществляющим личный прием граждан в общественных приемных;

- уполномоченному по правам человека в Воронежской области;

- уполномоченному по правам ребенка при губернаторе Воронежской области;

- главам (главам администраций) муниципальных районов и городских округов области;

- руководителям общественных приемных;

- в Воронежскую областную Думу;

- в прокуратуру Воронежской области;

- в общественную палату Воронежской области.

1.7. В случае отсутствия возможности участвовать по уважительной причине (отпуск, болезнь, командировка и др.) в личном приеме граждан в соответствии с утвержденным графиком, должностным лицом согласовывается с заместителем губернатора Воронежской области -

руководителем аппарата губернатора и правительства Воронежской области<sup>1</sup> другая дата (в пределах текущего месяца), либо, в исключительных случаях (отсутствие на весь период утвержденного графика - отпуск, болезнь, командировка и др.), замена должностного лица. О переносе даты приема или замене должностного лица незамедлительно информируются общественная приемная и Управление.

1.8. Перенос даты приема, замена должностного лица осуществляется на основании служебной записки (письма), с указанием причин переноса или замены.

1.9. В случаях, когда на прием, запланированный в общественной приемной, к должностному лицу записалось 3 и менее человек, прием может быть проведен без выезда, с использованием видео-конференц-связи (далее – ВКС) (за исключением городского округа город Воронеж) по согласованию с должностным лицом, осуществляющим прием. Замена запланированного с выездом приема граждан на прием по ВКС не осуществляется при наличии иных запланированных должностным лицом мероприятий в муниципальном районе, городском округе, наличии социально-значимых обращений, рассмотрение которых требует встречи с гражданами в трудовых коллективах, в сельских поселениях и т.д.

1.10. Прием граждан в общественных приемных должностными лицами может осуществляться по компетенции в режиме ВКС, на основании отдельного графика в порядке, установленном разделом 7 настоящего регламента.

<sup>1</sup> В случае отсутствия заместителя губернатора Воронежской области - руководителя аппарата губернатора и правительства Воронежской области – с лицом, исполняющим его обязанности.

## 2. Порядок подготовки к проведению личного приема в общественной приемной, встреч с населением и трудовыми коллективами

2.1. По получению графика личного приема граждан в общественных приемных руководители общественных приемных подтверждают дату и согласовывают время проведения личного приема с должностными лицами, которые будут его проводить или сотрудниками, ответственными за взаимодействие с общественными приемными, а также предлагают варианты выезда в поселения, учреждения и на предприятия для встреч с населением и трудовыми коллективами.

2.2. Руководители общественных приемных информируют население муниципального образования о предстоящем личном приеме не позднее, чем за семь дней до его проведения.

2.3. Информация о проведении личного приема в общественной приемной должна содержать следующие данные:

- фамилия, имя, отчество должностного лица, наименование его занимаемой должности;
- дата, время и место проведения личного приема;
- дата, время и место предварительной записи на прием;
- документы, необходимые для предъявления на личном приеме (документ, удостоверяющий личность).

2.4. Информация о проведении личного приема в общественной приемной должна быть распространена:

- в районных средствах массовой информации (далее – СМИ), электронных СМИ городского округа город Воронеж;
- на информационных стендах;
- информированием глав местного самоуправления (руководителей городских управ) в рамках совещания, проводимого главой администрации муниципального образования.

2.5 Руководитель общественной приемной осуществляет предварительную запись граждан на личный прием к должностным лицам, уточняя:

- фамилию, имя, отчество заявителя, число, месяц и год рождения, полный почтовый адрес, контактные телефоны заявителя;
- суть вопроса, с которым гражданин намерен обратиться на личный прием, наличие письменного обращения (с согласия заявителя).

2.6. В ходе предварительной записи граждан на личный прием, руководитель общественной приемной определяет органы государственной власти, органы местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов, для их предварительной проработки.

2.7. Обращения заявителей, поступившие в общественную приемную до дня личного приема, могут быть рассмотрены в процессе подготовки к личному приему.

2.8. Руководители общественных приемных:

- составляют список и приглашают должностных лиц администраций муниципальных образований для участия в предстоящем приеме граждан (по согласованию с главами администраций муниципальных образований и должностным лицом, проводящим прием);
- согласовывают с руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти возможность их участия в рассмотрении запланированных обращений в ходе предстоящего личного приема (непосредственно, или в режиме телефонного консультирования);
- привлекают к работе по организации и проведению личного приема работников органов местного самоуправления (по согласованию с главами администраций муниципальных образований);
- согласовывают с главой муниципального образования, руководителем учреждения (предприятия) время и порядок проведения встречи с гражданами в сельских поселениях и трудовых коллективах.



2.9. За три дня до проведения личного приема руководитель общественной приемной информирует должностное лицо (сотрудника, ответственного за взаимодействие с общественными приемными) о записавшихся к нему на личный прием гражданах, содержании обращений и к чьей компетенции относится их рассмотрение (если гражданин обратился с данным вопросом повторно, необходимо указать, когда и к кому ранее он обращался и результат его предыдущих обращений). Передает информацию о предстоящей встрече (в случае, если она запланирована) должностного лица с гражданами в сельских поселениях и трудовых коллективах, с указанием данных о времени и месте проведения встречи, возможных вопросах и предполагаемом количестве участников.

2.10. Должностные лица рассматривают предоставленную руководителями общественных приемных информацию, намечают пути и возможности рассмотрения поступивших обращений, определяют характер и особенности предстоящей встречи с гражданами в сельских поселениях и трудовых коллективах, запрашивают необходимую информацию в органах местного самоуправления и иных органах власти.

2.11. Руководители общественных приемных во взаимодействии с органами местного самоуправления осуществляют подготовку помещения для проведения приема граждан, в том числе средствами телефонной связи, ВКС, канцелярскими принадлежностями, а также обеспечивают необходимые условия в помещении для ожидающих личного приема граждан.

2.12. Непосредственно перед началом личного приема руководители общественных приемных:

2.12.1. Предоставляют участвующим в приеме должностным лицам информацию:

- о заявителях и обращениях, поступивших в ходе предварительной записи на личный прием;

- о присутствующих на приеме представителях органов государственной власти и местного самоуправления;
- об органах государственной власти и местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение обращений граждан;
- об учреждении (предприятии), сельском поселении, где планируется встреча с гражданами.

2.12.2. Разъясняют гражданам порядок и очередность проведения приема.

### 3. Порядок проведения личного приема граждан

#### 3.1. Прием граждан осуществляется:

- в помещениях общественных приемных или иных местах, имеющих необходимые условия, заранее согласованных с проводящим прием и руководителем администрации муниципального образования;
- в сельских поселениях муниципальных районов области (по согласованию с главами администраций сельских поселений);
- в учреждениях, на предприятиях в ходе проведения встреч с трудовыми коллективами (по согласованию с руководителями учреждений, предприятий).

3.2. Руководители общественных приемных приглашают заявителей в общественную приемную, заносят сведения о заявителе и содержание его обращения в карточку личного приема граждан. Если гражданин обращается на личный прием по предварительной записи, руководитель общественной приемной при заполнении карточки личного приема граждан производит сверку информации о гражданине с данными, полученными в ходе предварительной записи, уточняет недостающие сведения. Если граждане обращаются на личный прием к должностному лицу без предварительной



записи, информация о заявителе и содержание его обращения заносится в карточку личного приема граждан непосредственно в ходе приема.

3.3. Должностные лица, осуществляющие личный прием, обязаны собственноручно заполнить соответствующие графы в карточке личного приема граждан о принятых решениях (поручениях, устных разъяснениях) по каждому из поставленных заявителем вопросов «Содержание поручения, кому дано», «Срок исполнения» и поставить личную подпись.

3.4. На следующий день после личного приема граждан руководители общественных приемных предоставляют информацию о проведенном приеме в Управление и должностному лицу, проводившему прием.

3.5. Руководители общественных приемных информируют Управление о состоянии и ходе рассмотрения обращений граждан, а также о реализации принятых решений по поддержанным обращениям граждан, о наиболее значимых социальных и политических событиях на территории муниципального образования, результатах мониторинга региональных электронных и печатных средствах массовой информации.

3.6. Руководителем общественной приемной, в рамках компетенции осуществляется контроль за реализацией принятых решений по обращениям граждан, поступившим через общественную приемную с результатом рассмотрения «Поддержано». После получения информации о принятии мер по поддержанному обращению, в рамках обратной связи, проводятся необходимые мероприятия с целью контроля полноты и качества принятых мер. О результатах контроля руководители общественных приемных предоставляют информацию в Управление.

#### 4. Порядок проведения встречи в трудовом коллективе учреждения (предприятия)

4.1. Должностное лицо по прибытию на территорию учреждения (предприятия) встречается с руководителем учреждения (предприятия), уточняет программу встречи с трудовым коллективом, особенности и характер деятельности учреждения (предприятия), значимые проблемы.

4.2. В ходе встречи с трудовым коллективом руководитель учреждения (предприятия) представляет должностное лицо правительства области. С учетом производственной направленности представитель правительства области дает краткую характеристику положения дел в отрасли, планы и перспективы развития отрасли.

4.3. При необходимости должностное лицо проводит личный прием граждан непосредственно на территории учреждения (предприятия). Руководитель учреждения (предприятия) участвует в проведении личного приема граждан.

4.4. Обращения граждан, поступившие в ходе проведения встречи с трудовым коллективом, регистрируются (заполняется карточка личного приема) и рассматриваются в соответствии с пунктами 4 и 6 настоящего регламента.

4.5. О выявленных наиболее значимых социально-экономических проблемах муниципальных образований области, должностное лицо, проводившее прием, оперативно информирует губернатора области или его заместителя, в чьей компетенции находится их решение.

#### 5. Порядок регистрации обращений граждан

5.1. Обращения (письменные и устные), поступившие в ходе личного приема граждан, в том числе в сельских поселениях и трудовых коллективах,

подлежат регистрации руководителями общественных приемных в базе данных «Обращения граждан» автоматизированной системы документационного обеспечения управления правительства Воронежской области (далее - АС ДОУ) «CompanuMedia 6», с присвоением порядкового регистрационного номера по счетчику с индексом «ОПГ» и прикреплением в разделе «Содержание» отсканированного образа карточки личного приема гражданина, надлежаще заполненной.

5.2. Все зарегистрированные обращения через секцию «Основные» поле «Адресаты» направляются в АС ДОУ на имя должностного лица, осуществляющего прием, для перевода резолюции в электронный вид или отметки о принятии к сведению.

5.2.1. Устные обращения, по которым даны разъяснения в ходе личного приема и не требующие письменного ответа, направляются для сведения должностному лицу, проводившему личный прием.

5.2.2. Письменные обращения с отметкой в карточке личного приема о принятии обращения и направлении в правительство, принимаются к сведению должностным лицом, осуществившим личный прием.

5.3. Если изложенные в устном обращении вопросы относятся к компетенции органов местного самоуправления или территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, руководителем общественной приемной направляется уведомление заявителю о перенаправлении его обращения для рассмотрения по компетенции.

5.4. Письменные обращения должны быть адресованы на имя губернатора Воронежской области, вне зависимости от того, кем осуществлялся личный прием.

5.4.1. Для письменных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан и адресованных на имя губернатора области, руководителем общественной приемной создается проект регистрационной карточки в АС

ДОУ с сопроводительным письмом на имя губернатора. В сопроводительном письме указываются:

- дата проведения личного приема, кем осуществлен прием;
- Ф.И.О. заявителя, адрес проживания, телефон;
- суть вопроса;
- обращался ли заявитель ранее (с приложением копий материалов обращения при их наличии), какие меры были приняты;
- какая ситуация по поставленным в обращении вопросам на данный момент и другая известная информация.

5.4.2. Письменные обращения, адресованные на имя губернатора области и относящиеся к компетенции территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, после регистрации в Управлении, направляются курирующему данный вопрос заместителю губернатора области. Секретариаты заместителей губернатора области перенаправляют данные обращения по компетенции с уведомлением об этом гражданина и отметкой о необходимости предоставления территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в секретариат копии ответа гражданину, с последующим прикреплением данной копии в АС ДОУ в разделе «Исполнение».

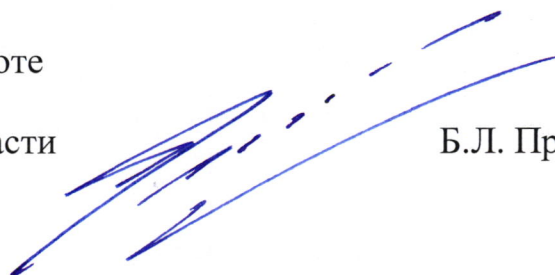
## 6. Порядок личного приема граждан в режиме ВКС

6.1. С целью совершенствования деятельности общественных приемных, обеспечения оперативности доступа граждан к рассмотрению их обращений компетентным должностным лицом, прием граждан в общественной приемной может осуществляться в режиме ВКС за исключением городского округа город Воронеж.

6.2. Прием граждан в режиме ВКС проводится должностным лицом со своего рабочего места. При отсутствии технических возможностей,

проведение приема граждан в режиме ВКС возможно в помещении по адресу: пл. Ленина, д.1, каб. 123.

Руководитель управления по работе  
с обращениями граждан  
правительства Воронежской области



Б.Л. Прокопенко