

СОГЛАСОВАНО

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

 С.Н. Петряшов

«14» февраля 2025 года

УТВЕРЖДАЮ

Губернатор
Воронежской области

 А.В. Гусев

«19» 02 2025 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 в общественных приемных Губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях Воронежской области (далее - регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, включая юридические лица (далее - граждане), 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» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ);

- 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, от 02.05.2023 № 323);
- 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 первым заместителем Губернатора Воронежской области – руководителем аппарата Губернатора и Правительства Воронежской области, заместителями Губернатора Воронежской области, первым заместителем председателя Правительства Воронежской области, заместителями председателя Правительства Воронежской области, руководителями структурных подразделений Правительства Воронежской области, руководителями исполнительных органов Воронежской области, руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (по согласованию), руководителями общественных приемных 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) на месяц, с учетом наиболее актуальных на текущий момент проблем для каждого 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 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 Воронежской области (далее – глава муниципального района, городского округа);

- руководителям общественных приемных;

- в Воронежскую областную Думу;

- в прокуратуру Воронежской области;

- в общественную палату Воронежской области.

1.7. Должностные лица в соответствии с утвержденным графиком осуществляют выезд в общественную приемную и проводят личный прием граждан.

1.8. 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 первым заместителем Губернатора Воронежской области – руководителем аппарата

Губернатора и Правительства Воронежской области¹ другая дата (в пределах текущего месяца). В случаях не позволяющих осуществить перенос даты приема граждан в пределах текущего месяца (отсутствие на весь период утвержденного графика - отпуск, болезнь, командировка и др.) с первым заместителем Губернатора Воронежской области – руководителем аппарата Губернатора и Правительства Воронежской области согласовывается замена должностного лица, проводящего личный прием.

О переносе даты приема или замене должностного лица незамедлительно информируются общественная приемная и Управление.

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

1.10. В случаях когда на прием, запланированный в общественной приемной, к должностному лицу записалось 3 и менее человек, прием граждан может быть проведен без выезда в общественную приемную² с использованием видео-конференц-связи (далее – ВКС), в порядке, установленном разделом 7 настоящего регламента, по согласованию с должностным лицом, осуществляющим прием.

Замена запланированного в общественной приемной приема граждан на прием по ВКС не осуществляется при наличии иных запланированных должностным лицом мероприятий в муниципальном районе, городском округе, записи на личный прием по социально-значимым вопросам, рассмотрение которых требует встречи с группой граждан, с трудовыми коллективами, выезда в городские и сельские поселения (далее – поселения) и т.д.

1.11. Прием граждан в общественных приемных может осуществляться по компетенции должностного лица в режиме ВКС, на основании графика личного приема граждан в общественных приемных с пометкой «По компетенции» в графе «Наименование городского округа, муниципального района». Прием граждан по

¹ В случае отсутствия первого заместителя губернатора Воронежской области - руководителя аппарата Губернатора и Правительства Воронежской области – с лицом, исполняющим его обязанности.

² В общественных приемных городского округа город Воронеж личные приемы граждан в режиме ВКС не осуществляются.

компетенции, должностным лицом осуществляется, по предварительной записи, в нескольких общественных приемных в один приемный день с использованием ВКС.

1.12. Общественные приемные могут осуществлять выездные приемы граждан в поселениях на территории муниципального района Воронежской области.

2. Руководитель общественной приемной Губернатора Воронежской области.

2.1. Руководитель общественной приемной Губернатора Воронежской области (далее - руководитель общественной приемной) принимается на работу в государственное казенное учреждение Воронежской области «Управление финансово - бюджетными отношениями Воронежской области» (далее - учреждение) в отдел по связям с общественностью в соответствии с приказом директора учреждения, на основании трудового договора, по предложению руководителя Управления и согласованию с первым заместителем Губернатора Воронежской области - руководителем аппарата Губернатора и Правительства Воронежской области.

2.2. Руководитель общественной приемной в вопросах организации работы подчиняется руководителю Управления и в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Воронежской области от 13 мая 2009 года № 386 «Об общественных приемных Губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях Воронежской области», 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, регламентирующими работу с обращениями граждан, трудовым договором, должностной инструкцией и настоящим регламентом.

2.3. Руководитель общественной приемной в соответствии с распорядком работы общественной приемной осуществляет прием граждан в общественной приемной, городских и сельских поселениях, принимает письменные обращения граждан, адресованные Губернатору Воронежской области, передает их в Управление.

2.4. В рамках организации деятельности общественной приемной, подготовки приемов граждан должностными лицами, руководитель общественной приемной в рамках компетенции осуществляет взаимодействие со структурными подразделениями Правительства Воронежской области, исполнительными органами Воронежской области, органами местного самоуправления, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти (далее - исполнительные органы), общественными организациями и иными заинтересованными предприятиями и организациями.

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

3.1. По получении 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, предлагают, по необходимости, варианты выезда в поселения, учреждения и на предприятия для встреч с населением и трудовыми коллективами.

3.2. Руководители общественных приемных с использованием средств массовой информации информируют население муниципального района, городского округа о предстоящем личном приеме не позднее, чем за семь дней до дня его проведения.

3.3. 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 личный прием;
- документы, необходимые для предъявления на личном приеме (документ, удостоверяющий личность).

3.4. Информация о проведении личного приема в общественной приемной должна быть размещена:

- на официальных сайтах муниципального образования, в т.ч. на странице общественной приемной, в имеющихся средствах массовой информации (печатные издания, телевидение, радио), электронных средствах массовой информации городского округа город Воронеж (далее – СМИ);
- на информационных стендах.

3.5. Руководители общественных приемных информируют главу (главу администрации) муниципального района, городского округа о планируемом приеме граждан должностным лицом, форме приема (очно, ВКС), выезде в поселения, учреждения и на предприятия для встреч с населением и трудовыми коллективами.

3.6. Руководитель общественной приемной осуществляет предварительную запись граждан на личный прием к должностным лицам.

3.7. В ходе предварительной записи:

- устанавливается личность заявителя³;
- составляется предварительный список граждан на личный прием в общественной приемной, в котором указывается:
 - фамилия, имя, отчество заявителя, число, месяц и год рождения, полный почтовый адрес, место фактического проживания, контактные телефоны заявителя,

³ Личность заявителя устанавливается по документу, удостоверяющему личность: паспорт гражданина РФ, паспорт иностранного гражданина, временное удостоверение личности гражданина РФ, удостоверение личности военнослужащего РФ, военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана, персональная электронная карта, справка взамен военного билета. Указом Президента РФ от 18.09.2023 №695 установлено, что представление гражданами РФ сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность гражданина РФ, в электронной форме с использованием мобильного приложения приравнивается в случаях, определенных Правительством РФ, к предъявлению указанных документов.

адрес электронной почты, социальное положение заявителя, место работы, должность, наличие (отсутствие) гражданства⁴;

- суть вопроса, с которым гражданин намерен обратиться на личный прием, доводы заявителя, наличие письменного обращения (с согласия заявителя);
- информация органа местного самоуправления, исполнительного органа, в компетенцию которых входит решение по каждому вопросу;
- если гражданин обратился с данным вопросом повторно, указывается когда, к кому ранее он обращался и результат рассмотрения его предыдущих обращений;
- гражданину сообщается информация о дате, времени, месте и порядке проведения личного приема.

3.8. В ходе предварительной записи граждан на личный прием руководитель общественной приемной определяет исполнительные органы, органы местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов, взаимодействует с их должностными лицами (запрашивает информацию и необходимые материалы) для их предварительной проработки с целью определения возможных вариантов решения.

3.9. Содержащиеся в обращениях граждан вопросы, поступившие в общественную приемную в ходе предварительной записи на личный прием к должностным лицам, могут быть рассмотрены (с принятием мер) в процессе подготовки к личному приему.

С согласия заявителя, чей вопрос рассмотрен в ходе подготовки к личному приему и необходимость в личном приеме отсутствует, он исключается из предварительного списка записи на личный прием.

3.10. Руководители общественных приемных:

- с учетом предложений должностного лица, осуществляющего личный прием, приглашают должностных лиц исполнительных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Воронежской области для участия в предстоящем приеме граждан;

⁴ В случае отказа предоставить сведения о социальном положении, телефоне, месте работы, должности делается соответствующая запись об отказе предоставления сведений.

- согласовывают с руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти возможность их участия в рассмотрении запланированных обращений в ходе предстоящего личного приема (лично или в режиме ВКС, посредством телефонной связи);

- привлекают к работе по организации и проведению личного приема работников органов местного самоуправления (по согласованию с главами муниципальных районов, городских округов);

- согласовывают с главой (главой администрации) муниципального района, городского округа, руководителем учреждения (предприятия) время и порядок проведения встречи с гражданами в поселениях и трудовых коллективах.

3.11. За 3 дня до проведения личного приема граждан руководитель общественной приемной направляет в Управление и должностному лицу, (сотруднику, ответственному за взаимодействие с общественными приемными):

- предварительный список граждан на личный прием;
- список приглашенных должностных лиц, участвующих в личном приеме;
- информацию о предстоящей встрече (в случае, если она запланирована) должностного лица с гражданами в поселениях и трудовых коллективах, с указанием данных о времени и месте проведения встречи, возможных вопросах и предполагаемом количестве участников встречи;
- дает дополнительные пояснения о содержании обращений, предоставляет дополнительные сведения и материалы к рассмотрению.

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

3.13. Руководители общественных приемных во взаимодействии с органами местного самоуправления обеспечивают необходимые условия для реализации гражданами своих законных прав на обращение, предусмотренных действующим

законодательством, в том числе осуществляют подготовку помещения для проведения приема граждан (проверка функционирования средств телефонной связи, ВКС, наличие канцелярских принадлежностей, обеспечение необходимых условий в помещении для ожидающих личного приема граждан).

3.14. Непосредственно перед началом личного приема руководители общественных приемных:

3.14.1. Предоставляют участвующим в приеме должностным лицам информацию:

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

- о присутствующих на приеме представителях исполнительных органов, органов местного самоуправления и иных участниках;

- об исполнительных органах и органах местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов в обращениях граждан;

- об учреждении (предприятии), городском и сельском поселении, в котором планируется встреча с гражданами.

3.14.2. Разъясняют гражданам порядок проведения приема и очередность приема граждан.

3.15. В случае изменения даты, времени проведения личного приема, по ВКС, либо замены должностного лица, осуществляющего личный прием, руководителем общественной приемной, осуществившим запись на личный прием, сообщается гражданину о соответствующих изменениях.

4. Порядок проведения личного приема граждан

4.1. При обращении в общественную приемную гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае обращения граждан в интересах другого лица, предоставить заверенный, в установленном порядке, документ, подтверждающий такие полномочия.

4.2. Прием граждан осуществляется:

- в помещениях общественных приемных или в иных местах, имеющих необходимые условия, по согласованию с должностным лицом, проводящим прием, и главой (главой администрации) муниципального района, городского округа;

- в поселениях муниципальных районов области (по согласованию с главами (главами администраций) поселений);

- в учреждениях, на предприятиях в ходе проведения встреч с трудовыми коллективами (по согласованию с руководителями учреждений, предприятий).

4.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

4.4. Ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, граждане Российской Федерации, являющиеся бывшими несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, а также отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4.5. С учетом возраста и состояния здоровья лиц, указанных в пункте 4.4. настоящего регламента, рассматривается (в ходе подготовки к проведению личного приема) возможность организации их личного приема по месту жительства (пребывания) с использованием технических средств связи.

4.6. Руководители общественных приемных приглашают заявителей в общественную приемную в согласованные дату и время, устанавливают их личность, заполняют карточку личного приема граждан установленной формы (приложение к настоящему Регламенту), с указанием необходимых сведений о заявителе (представителе заявителя) и краткое содержание его обращения. 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, по необходимости вносит изменения. При обращении гражданина на личный прием к должностному лицу без предварительной записи до

начала личного приема устанавливается его личность, информация о заявителе и содержание его обращения заносится в карточку личного приема граждан.

4.7. По результатам личного приема должностное лицо:

4.7.1. В случаях, когда изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7.2. Рассмотрение поступивших устных обращений, содержащих вопросы, решение которых входит в компетенцию должностного лица и требующие дополнительной проверки принимаются им к рассмотрению, кроме случаев, предусмотренных в абзаце 1 пункта 4.7.1. настоящего регламента.

4.7.3. Рассмотрение поступивших в ходе личного приема устных обращений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица и требующие дополнительной проверки или направление заявителю письменного ответа, резолюцией в карточке личного приема должностное лицо, осуществлявшее личный прием граждан, поручает органу, должностному лицу в компетенцию которых входит решение поступивших вопросов.

4.7.4. Должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан в общественной приемной, обязано 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.

4.8. Не позднее следующего после личного приема граждан рабочего дня руководители общественных приемных предоставляют в Управление и должностному лицу, проводившему прием граждан, информацию о результатах

проведенного приема. Заполненная сканированная карточка личного приема с поручением уполномоченным должностным лицам прикрепляется в АС ДОУ руководителем общественной приемной.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. В случае нарушения установленных сроков работы с обращениями граждан, поступившими в общественную приемную, руководитель общественной приемной незамедлительно информирует Управление служебной запиской.

5. Порядок проведения встречи с гражданами в трудовом коллективе учреждения (предприятия), сельском поселении.

5.1. Должностное лицо по прибытии на территорию учреждения (предприятия), поселения встречается с руководителем учреждения (предприятия), главой (главой администрации) поселения, уточняет программу встречи с трудовым коллективом, особенности и характер деятельности учреждения (предприятия), иные значимые вопросы.

5.2. В ходе встречи с гражданами в трудовых коллективах, поселениях руководитель учреждения (предприятия), глава (глава администрации) поселения представляет должностное лицо.

Должностное лицо информирует граждан о положении дел, планах и перспективах развития в отрасли (предприятии), муниципальном образовании.

5.3. При необходимости должностное лицо проводит личный прием граждан непосредственно на территории учреждения (предприятия), поселения. Руководитель учреждения (предприятия), поселения может участвовать в проведении личного приема граждан.

5.4. Обращения, поступившие в ходе проведения встречи с трудовым коллективом, жителями поселений регистрируются (заполняется карточка личного приема) и рассматриваются в соответствии с разделами 4 и 6 настоящего регламента.

5.5. О выявленных наиболее значимых социально-экономических проблемах учреждений (предприятий), муниципальных образований области, должностное лицо, проводившее прием, оперативно информирует Губернатора области или первого заместителя Губернатора Воронежской области – руководителя аппарата Губернатора и Правительства Воронежской области, заместителей Губернатора Воронежской области, первого заместителя председателя Правительства Воронежской области, заместителей председателя Правительства Воронежской области, руководителей структурных подразделений Правительства Воронежской области, руководителей исполнительных органов Воронежской области, руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, в чьей компетенции находится их решение.

6. Порядок регистрации обращений граждан.

6.1. Обращения (письменные и устные), поступившие в ходе личного приема граждан, в том числе в 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) «CompanyMedia 6», с присвоением порядкового регистрационного номера по счетчику с индексом «ОПГ»

и прикреплением в разделе «Содержание» отсканированного образа карточки личного приема гражданина, надлежаще заполненной.

6.2. 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 учету (к сведению).

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

6.2.2. Письменные обращения с отметкой в карточке личного приема о принятии обращения и направлении в Правительство Воронежской области, принимаются к сведению и учету должностным лицом, осуществившим личный прием.

6.3. 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.

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

6.4.1. Для письменных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан и адресованных на имя Губернатора Воронежской области, руководителем общественной приемной создается проект регистрационной карточки в АС ДОУ с сопроводительным письмом на имя Губернатора Воронежской области. В сопроводительном письме указываются:

- дата проведения личного приема, кем осуществлен прием;
- Ф.И.О. заявителя, адрес проживания, телефон и иные имеющие значения сведения;
- 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.

6.4.2. Письменные обращения, адресованные на имя Губернатора Воронежской области и относящиеся к компетенции территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, после регистрации в Управлении, направляются курирующему данный вопрос первому заместителю Губернатора Воронежской области-руководителю аппарата Губернатора и Правительства Воронежской области, заместителям Губернатора Воронежской области, первому заместителю председателя Правительства Воронежской области, заместителям председателя Правительства Воронежской области. Соответствующие секретариаты перенаправляют данные обращения по компетенции с отметкой о необходимости предоставления в секретариат копии ответа гражданину, с последующим прикреплением данной копии в АС ДОУ в разделе «Исполнение».

7. Порядок личного приема граждан в режиме ВКС.

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. Замена приема граждан, запланированного с выездом в общественную приемную, на прием граждан в режиме ВКС осуществляется по согласованию с должностным лицом, осуществляющим прием граждан, в случаях, когда на прием записано 3 и менее человек.

7.4. В случае записи на личный прием более 3 человек, замена приема граждан запланированного с выездом в общественную приемную на прием граждан в режиме ВКС, осуществляется по согласованию с Управлением.

7.5. Не осуществляется замена запланированного с выездом приема граждан на ВКС при наличии иных запланированных должностным лицом, осуществляющим прием граждан мероприятий в муниципальном районе, социально значимых обращений, рассмотрение которых требует встречи с трудовыми коллективами, жителями городских и сельских поселений и т.д.

7.6. В случаях, предусмотренных пунктами 7.1. – 7.4. настоящего регламента, руководителем общественной приемной и отделом по работе с общественными приемными Управления, совместно с должностным лицом (уполномоченным за взаимодействие с общественной приемной), определяется техническая возможность осуществления приема граждан с использованием ВКС.

7.7. О замене выездного приема граждан приемом в режиме ВКС, записавшиеся на прием к должностным лицам граждане информируются руководителем общественной приемной до начала приема.

7.8. Техническое обеспечение личного приема граждан в режиме ВКС осуществляется специалистами исполнительных органов, администраций муниципальных образований Воронежской области, Управления и руководителями общественных приемных.

8. Личный прием граждан в общественных приемных в режиме ВКС по компетенции должностного лица, осуществляющего прием.

8.1. Личный прием граждан по компетенции должностного лица в режиме ВКС осуществляется на основании утвержденного Губернатором Воронежской области графика приема граждан в общественных приемных в муниципальных образованиях Воронежской области.

8.2. Прием граждан должностными лицами по компетенции осуществляется без выезда в общественные приемные, в режиме ВКС в помещении по адресу:

пл. Ленина, д.1, каб. 123, при наличии технической возможности может проводиться с рабочего места.

8.3. Предварительная запись граждан на личный прием по компетенции осуществляется руководителями общественных приемных в соответствии с разделом 3 настоящего регламента. Запись на прием по компетенции должностного лица по вопросам, не относящимся к его компетенции, не допускается.

8.4. Руководители общественных приемных по мере осуществления записи информируют должностных лиц и глав муниципальных образований о записи граждан на личный прием по компетенции в режиме ВКС, а также направляют в Управление предварительные списки на прием граждан.

8.5. В день личного приема граждане, проживающие в муниципальных образованиях Воронежской области, прибывают в специально оборудованные для проведения ВКС помещения, расположенные на территориях муниципальных образований Воронежской области или помещения общественных приемных, при наличии технических средств, в определенное для личного приема время в соответствии с предварительной записью.

8.6. Руководители общественных приемных Губернатора Воронежской области совместно со специалистами администраций муниципальных образований Воронежской области обеспечивают необходимые условия для реализации гражданами законных прав, предусмотренных статьей 33 Конституции Российской Федерации и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для участия в проведении ВКС.

8.7. Информация о прибытии либо неявке предварительно записавшегося гражданина на личный прием сообщается руководителями общественных приемных должностному лицу, осуществляющему личный прием, до его начала.

8.8. Сотрудники министерства цифрового развития Воронежской области и администраций муниципальных образований Воронежской области обеспечивают техническое сопровождение ВКС.

8.9. Прием граждан по компетенции осуществляется должностным лицом в нескольких муниципальных образованиях (в которых имеется предварительная запись) за один день. Подключение общественных приемных в муниципальных образованиях Воронежской области для проведения ВКС с гражданами осуществляется последовательно, по предварительному согласованию с должностным лицом.

8.10. Для участия в приеме руководителями общественных приемных приглашаются главы (главы администраций) муниципальных образований, их заместители и иные заинтересованные должностные лица, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов.

8.11. Прием граждан и регистрация обращений должностными лицами по компетенции осуществляется с учетом положений разделов 4 и 6 настоящего регламента.

8.12. Обращения граждан, содержащие вопросы, требующие дополнительной проверки, принимаются должностным лицом к рассмотрению, в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

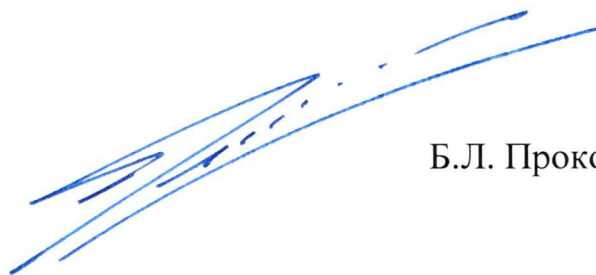
9. Порядок заполнения карточек личного приема граждан в общественной приемной.

9.1. Регистрационная карточка личного приема граждан оформляется руководителем общественной приемной в ходе предварительной записи на прием и её отсканированный образ в электронном виде направляется должностному лицу, осуществляющему прием граждан, с предварительным списком граждан на личный прием за 3 дня до приема. В случае записи после установленного срока, должностному лицу карточка личного приема граждан направляется дополнительно. В случае записи гражданина после 14.00 часов в день предшествующий дню приема, заявителю разъясняется необходимость дополнительной проработки заявленного вопроса.

9.2. В ходе личного приема граждан должностное лицо, осуществляющее прием, собственноручно заполняет карточку личного приема в части касающейся (сведения о должностных лицах которым даны поручения, текст поручения, сроки исполнения, результаты приема, необходимость дать письменный ответ и т.д.) и ставит свою подпись. Поручения дублируются в электронной карточке АС ДОУ.

9.3. В случае приема граждан в режиме ВКС заполненные в соответствии с пунктом 4.7.4. настоящего регламента карточки личного приема должностным лицом, не позднее следующего рабочего дня после приема, направляются в электронном виде в общественную приемную или в письменном виде передаются в отдел по работе с общественными приемными Губернатора области Управления для их последующего направления в общественную приемную.

Руководитель управления по работе
с обращениями граждан
Правительства Воронежской области



Б.Л. Прокопенко

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
В ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ ГУБЕРНАТОРА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

№ _____

Дата приема «__» _____ 20__ г.

Заполняется руководителем Общественной приемной
Ф.И.О., должность лица, проводившего прием: _____

Данные о заявителе: Ф.И.О., год рождения, социальный статус, гражданство, место работы, должность: _____

Адрес регистрации, проживания заявителя: _____

Номер контактного телефона: _____

Краткое содержание обращения: _____

Когда, к кому, по данному вопросу обращался (ась) ранее _____

Подпись руководителя общественной приемной _____

(расшифровка подписи)

Заполняется лицом, осуществляющим прием

Содержание поручения, кому дано: _____

Срок исполнения: _____

Подпись должностного лица, осуществившего прием _____

(расшифровка подписи)

Результат рассмотрения обращения: _____

(разъяснено, поддержано, не поддержано)

Нужен ли письменный ответ заявителю: Да. Нет.

Заявитель уведомлен о направлении обращения по компетенции в _____

С содержанием регистрационной карточки личного приема граждан ознакомлен _____

(подпись заявителя **ОБЯЗАТЕЛЬНО**)

(расшифровка подписи)

Отметка о снятии с контроля: _____