



# ГУБЕРНАТОР УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## У К А З

27 марта 2025 г.

№ 24  
Экз. №

г. Ульяновск

### О внесении изменений в указ Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 № 2

П о с т а н о в л я ю:

1. Внести в Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области, утверждённую указом Губернатора Ульяновской области от 12.01.2023 № 2 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области», следующие изменения:

1) в разделе 1:

а) пункт 1.2 изложить в следующей редакции:

«1.2. Настоящая Инструкция в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ) устанавливает единый порядок приёма, регистрации, рассмотрения и хранения поступивших в Правительство Ульяновской области (далее – Правительство) обращений граждан и организаций (далее – заявители), адресованных Губернатору Ульяновской области (далее также – Губернатор), Правительству или должностным лицам Правительства (далее – обращения), запросов информации о деятельности Губернатора и Правительства (далее – запрос), а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов в Правительстве, анализа состояния осуществляемой в Правительстве деятельности, связанной с рассмотрением обращений и запросов, организации и проведения личного приёма граждан Губернатором и должностными лицами Правительства.»;

б) в пункте 1.3:

в подпункте 1 слова «администрации Губернатора и» исключить, слова «, в том числе с использованием Единого портала,» заменить словами «с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал)»;

в подпункте 4 слова «, в том числе с использованием Единого портала,» заменить словами «с использованием Единого портала»;

в подпунктах 9 и 12 слова «администрации Губернатора и» исключить;

в подпункте 13 слово «удовлетворение» заменить словом «разрешение»;

в подпункте 14 слова «в отношении» заменить словами «по итогам рассмотрения», слова «администрации Губернатора и» исключить;

в подпункте 18:

в подпункте «б» слова «, в том числе с использованием Единого портала,» заменить словами «с использованием Единого портала»;

в подпункте «в» слова «, в том числе» исключить;

в подпункте «е» слова «, в том числе с использованием Единого портала,» заменить словами «с использованием Единого портала»;

в подпунктах 23 и 26 слова «администрации Губернатора и» исключить;

в подпункте 29:

в подпункте «б» слова «, адрес электронной почты» исключить;

в подпункте «в» слова «иного документа» заменить словами «иного документа, удостоверяющего личность гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации»;

в подпункте 30 слова «в виде» заменить словами «в форме», слова «администрации Губернатора и» исключить;

подпункт 31 после слова «объединение» дополнить словами «, не являющееся юридическим лицом,» и исключить из него слова «администрации Губернатора и»;

в подпункте 33 слова «администрации Губернатора и» исключить;

в абзацах первом, пятом, шестом и девятом подпункта 34 слова «администрации Губернатора и» исключить;

в подпунктах 35-37 слова «администрации Губернатора и» исключить;

в подпункте 38 слово «, необращений» исключить;

в подпункте 39 слова «администрации Губернатора,» исключить;

подпункт 40 признать утратившим силу;

в подпункте 41 слово «сотрудник» заменить словом «работник»;

подпункты 42-46 признать утратившими силу;

в) в пункте 1.4 слова «администрации Губернатора и» исключить;

г) пункт 1.5 изложить в следующей редакции:

«1.5. Обращения и запросы рассматриваются Губернатором, Первым заместителем Губернатора, Председателем Правительства, заместителями Губернатора, в том числе заместителем Губернатора, на которого возложено исполнение функций, связанных с руководством администрацией Губернатора, первым заместителем Председателя Правительства, заместителями Председателя Правительства, министрами Ульяновской области, руководителями подразделений, образуемых в Правительстве, другими должностными лицами Правительства (далее также – должностные лица), в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.»;

д) в пункте 1.7 слова «руководителем администрации» заменить словами «заместителем Губернатора, на которого возложено исполнение функций, связанных с руководством администрацией»;

е) абзац второй пункта 1.8 признать утратившим силу;

ж) в пункте 1.9 слово «сотрудниками» заменить словом «работниками»;

з) в пункте 1.11 слова «администрации Губернатора и» исключить;

и) пункты 1.14 и 1.15 изложить в следующей редакции:

«1.14. Осуществление деятельности, связанной с рассмотрением обращений и запросов, адресованных Губернатору, Правительству, должностным лицам Правительства, относится к числу непосредственных должностных обязанностей исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения указанных обращений и запросов.

1.15. Учёт и регистрация обращений и запросов, адресованных Губернатору, Правительству или должностным лицам Правительства, осуществляется в модуле «Обращения граждан.»;

2) в разделе 2:

а) в пункте 2.1 слова «в адрес Губернатора, Правительства, должностных лиц администрации Губернатора и Правительства» заменить словами «Губернатору, в Правительство или должностным лицам Правительства», слова «может поступить по почте» заменить словами «почтовой связью», слова «администрации Губернатора и» исключить;

б) пункты 2.3 и 2.4 изложить в следующей редакции:

«2.3. Обращения в форме электронного документа направляются Губернатору, в Правительство или должностным лицам Правительства с использованием Единого портала.

2.4. Обращения в форме электронного документа распечатываются работником департамента в целях дальнейшей систематизации и регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.»;

в) в пункте 2.6 слова «поступившие в адрес Губернатора, Правительства, должностных лиц администрации Губернатора и Правительства по почте» заменить словами «доставленные Губернатору, в Правительство или должностным лицам Правительства почтовой связью»;

г) в абзаце первом пункта 2.7 слово «сотрудником» заменить словом «работником»;

д) в пункте 2.9 слова «и необращения» исключить;

е) в пункте 2.10 слово «сотрудниками» заменить словом «работниками»;

ж) в пункте 2.11:

в абзаце первом слова «, а также необращения» исключить;

абзац шестой признать утратившим силу;

в абзаце девятом слова «льготная принадлежность» заменить словами «имеющиеся льготы»;

в абзаце двенадцатом слова «сеть «Интернет»,» и слова «Личный кабинет»,» исключить;

з) в пункте 2.13:

- в абзаце первом слово «сотрудники» заменить словом «работники»;
- абзац седьмой признать утратившим силу;
- и) в пункте 2.14 слово «сотрудниками» заменить словом «работниками»;
- к) в пункте 2.15:
- подпункт «г» подпункта 4 признать утратившим силу;
- подпункт 8 признать утратившим силу;
- л) в пунктах 2.16, 2.18 и 2.19 слово «сотрудником» заменить словом «работником»;
- м) в абзацах первом и третьем пункта 2.20 слово «сотрудником» заменить словом «работником»;
- н) в пункте 2.21 слово «сотрудником» заменить словом «работником»;
- 3) в пункте 3.2 раздела 3:
- а) первое предложение после слов «мотивированной просьбы» дополнить словами «, изложенной в письменной форме (докладной записки, служебной записки, письма),», после слова «дней» дополнить словами «, за исключением случая, указанного в абзаце втором подпункта 4.2.7 пункта 4.2 раздела 4 настоящей Инструкции»;
- б) во втором предложении слово «сотрудником» заменить словом «работником»;
- 4) в разделе 4:
- а) в наименовании слова **«и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения»** исключить;
- б) в пункте 4.2:
- в абзаце первом слова «Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения» заменить словами «Ответ заявителю»;
- в подпунктах 4.2.2 и 4.2.3 слова «администрации Губернатора и» исключить;
- в подпункте 4.2.6 слова «, в 2023 и 2024 годах» заменить словами «и иных лиц, в 2023-2025 годах»;
- дополнить подпунктом 4.2.7 следующего содержания:
- «4.2.7. Адресованные Губернатору, Правительству или должностным лицам Правительства обращения по вопросам подведения к земельным участкам, находившимся в государственной или муниципальной собственности и предоставленным многодетным семьям в собственность бесплатно, систем инженерно-технического обеспечения и (или) дорог рассматриваются в течение 23 дней со дня их регистрации в Правительстве.**
- Указанный срок продлевается уполномоченным лицом не более чем на 3 дня при условии направления исполнителем обоснованной и мотивированной просьбы, изложенной в письменной форме (докладной записки, служебной записки, письма).»;
- в) в пункте 4.8 слова «администрации Губернатора,» исключить;
- г) в абзаце первом пункта 4.9 и абзаце первом пункта 4.10 слова «администрации Губернатора,» исключить;
- д) в абзаце втором пункта 4.11 слово «разъяснения» заменить словом «разъяснение», слова «администрации Губернатора и» исключить;

- е) в пункте 4.12:
  - в абзаце первом слова «администрации Губернатора,» исключить;
  - в подпунктах 4.12.1, 4.12.2 и 4.12.4 слова «администрации Губернатора,» исключить;
- ж) в пункте 4.14 слова «администрации Губернатора,» исключить;
- з) в пункте 4.15:
  - в абзаце первом слова «предоставления информации по результатам рассмотрения обращения» заменить словами «представления ответа заявителю»;
  - в абзаце втором слова «предоставления информации по результатам рассмотрения обращения и» исключить;
- и) в пункте 4.17 слова «администрации Губернатора,» исключить;
- к) абзац первый пункта 4.20 после слова «ответа» дополнить словом «заявителю»;
- л) в пункте 4.21:
  - абзац первый после слова «ответ» дополнить словом «заявителю» и исключить из него слова «и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения»;
  - абзац второй после слова «ответа» дополнить словом «заявителю»;
- м) в пункте 4.22 слова «и информации по результатам рассмотрения обращения» исключить;
- н) в абзацах первом и втором пункта 4.24 слова «администрации Губернатора» заменить словом «Правительства»;
- о) пункт 4.25 признать утратившим силу;
- п) в пункте 4.26:
  - в абзаце первом слова «и информации по результатам рассмотрения обращений» исключить, слово «сотрудники» заменить словом «работники»;
  - в подпункте 3 слова «и информации по результатам рассмотрения обращения» исключить;
- р) в абзаце первом пункта 4.27 слова «и информации по результатам рассмотрения обращения» исключить, слово «сотрудники» заменить словом «работники»;
- с) пункт 4.29 изложить в следующей редакции:

«4.29. Документированную информацию о результатах рассмотрения обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, Председателю Правительства Российской Федерации, председателям палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителю Администрации Президента Российской Федерации, заместителям Председателя Правительства Российской Федерации, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторам Российской Федерации, Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации и перенаправленным в Правительство для рассмотрения в пределах его компетенции, подписывают Губернатор, Председатель Правительства или лица, исполняющие их обязанности.

Документированную информацию о результатах рассмотрения обращений, адресованных Управлению Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарату Правительства Российской Федерации, федеральным органам исполнительной власти и перенаправленных в Правительство для рассмотрения в пределах его компетенции, подписывает заместитель Губернатора, на которого возложено исполнение функций, связанных с руководством администрацией Губернатора, или лицо, исполняющее его обязанности.

Документированную информацию о результатах рассмотрения обращений, адресованных конкретным должностным лицам Правительства, подписывают эти должностные лица либо лица, исполняющие их обязанности.»;

т) пункт 4.30 изложить в следующей редакции:

«4.30. Уполномоченное лицо сокращает сроки представления документированной информации о результатах рассмотрения обращений, указанных в абзацах первом и втором пункта 4.29 настоящего раздела, до 12 дней в случае получения запроса о представлении документов и материалов и до 25 дней в случае получения обращения. При этом документированная информация на подпись должностным лицам Правительства, указанным в пункте 4.29 настоящего раздела, либо лицам, исполняющим их обязанности, представляется за 2 дня до истечения установленного в поручении срока.»;

у) пункт 4.32 изложить в следующей редакции:

«4.32. Исполнитель делает отметку об исполнении поручения о рассмотрении обращения в электронной карточке резолюции, прилагает сканированный образ ответа заявителю, создаёт краткий отчёт об исполнении, снимает с контроля внутренние поручения, адресованные нижестоящим исполнителям, и обеспечивает привязку ответа заявителю к ЭРК обращения.»;

ф) в пункте 4.33:

абзац первый признать утратившим силу;

в абзаце втором слова «В случае» заменить словами «4.33. В случае», слова «информация по результатам рассмотрения обращения и» исключить, слово «удовлетворяют» заменить словом «удовлетворяет», слово «сотрудник» заменить словом «работник»;

в абзаце третьем слова «информация по результатам рассмотрения обращения и (или)» исключить, слово «удовлетворяют» заменить словом «удовлетворяет», слово «сотрудник» заменить словом «работник», слова «либо документ возвращается на доработку» исключить;

5) в разделе 5:

а) в наименовании слова «**администрации Губернатора и**» исключить, слово «**сотрудниками**» заменить словом «**работниками**»;

б) в пункте 5.1:

абзац первый изложить в следующей редакции:

«5.1. Личный приём проводится Губернатором, Первым заместителем Губернатора, Председателем Правительства, заместителями Губернатора, в том

числе заместителем Губернатора, на которого возложено исполнение функций, связанных с руководством администрацией Губернатора, первым заместителем Председателя Правительства, заместителями Председателя Правительства, министрами Ульяновской области и другими должностными лицами Правительства в соответствии с графиком проведения личного приёма, утверждённым Губернатором.»;

в абзаце втором слово «сотрудниками» заменить словом «работниками»;

в) в пункте 5.2 слова «администрации Губернатора,» исключить;

г) в пункте 5.3:

в абзаце первом слова «руководителем администрации Губернатора» заменить словами «заместителем Губернатора, на которого возложено исполнение функций, связанных с руководством администрацией Губернатора»;

в абзаце втором слова «администрации Губернатора,» исключить;

д) в пункте 5.4:

в абзаце первом слова «, заместителем Губернатора» заменить словами «, заместителями Губернатора»;

в абзаце втором слова «администрации Губернатора,» исключить, слова «, заместителя Губернатора» заменить словами «, заместителей Губернатора»;

е) в пункте 5.5 слова «администрации Губернатора,» исключить;

ж) абзац первый пункта 5.6 изложить в следующей редакции:

«5.6. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется с использованием телефонной связи и (или) посредством направления соответствующего приглашения по адресу электронной почты не позднее чем за 2 дня до даты, указанной в поручении уполномоченного лица.»;

з) в пункте 5.7:

абзац первый после слова «Губернатором» дополнить словами «по поручению Губернатора»;

абзац второй изложить в следующей редакции:

«Ответственность за подготовку и организацию проведения личного приёма Первым заместителем Губернатора, Председателем Правительства, заместителями Губернатора, в том числе заместителем Губернатора, на которого возложено исполнение функций, связанных с руководством администрацией Губернатора, первым заместителем Председателя Правительства, заместителями Председателя Правительства, министрами Ульяновской области возлагается на помощников этих должностных лиц (далее – лица, ответственные за работу с обращениями).»;

в абзаце третьем слова «заместителю Губернатора» заменить словами «заместителям Губернатора»;

и) в пунктах 5.8-5.10 слова «администрации Губернатора,» исключить;

к) в абзаце первом пункта 5.11 слово «сотрудниками» заменить словом «работниками»;

л) в абзаце первом пункта 5.13 слово «Сотрудник» заменить словом «Работник»;

м) в пункте 5.15 слово «сотрудником» заменить словом «работником»;

- н) в пункте 5.19 слово «сотрудником» заменить словом «работником»;
  - о) в пункте 5.20 слово «телефонам» заменить словами «абонентским номерам телефонной связи»;
  - п) в пункте 5.21 слова «администрации Губернатора,» исключить;
  - б) в пунктах 6.1 и 6.2 раздела 6 слова «администрации Губернатора,» исключить;
  - 7) в разделе 8:
    - а) в абзаце первом пункта 8.1 слова «администрации Губернатора,» исключить;
    - б) в абзаце седьмом пункта 8.2 слова «администрации Губернатора,» исключить;
    - в) в пункте 8.6 слова «и информации по результатам рассмотрения обращения» исключить;
    - г) в пунктах 8.7 и 8.8 слова «администрации Губернатора,» исключить;
  - 8) в разделе 9:
    - а) в абзаце первом пункта 9.2 слова «администрации Губернатора и» исключить;
    - б) в пункте 9.5 слова «администрации Губернатора и» исключить;
    - в) в пункте 9.6:
      - в абзаце третьем слова «номер телефона» заменить словами «абонентский номер телефонной связи»;
      - в абзаце четвертом слова «администрации Губернатора и» исключить;
      - в абзаце седьмом слова «администрации Губернатора и» исключить;
    - г) в пункте 9.7 слова «администрации Губернатора и» исключить;
    - д) в пункте 9.9:
      - в абзаце первом слово «телефонам» заменить словами «абонентским номерам телефонной связи», слово «сотрудником» заменить словом «работником»;
      - в абзацах четвертом и пятом слова «администрации Губернатора,» исключить;
    - е) в пункте 9.11 слово «телефонам» заменить словами «абонентским номерам телефонной связи»;
    - ж) в пункте 9.12:
      - в абзаце первом слово «сотрудником» заменить словом «работником»;
      - в абзаце третьем слова «администрации Губернатора,» исключить.
2. Настоящий указ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Губернатор области



А.Ю.Русских