

Руководителям исполнительных
органов государственной власти
Ивановской области

О работе с обращениями граждан

В соответствии с п. 11 и п. 12 Распоряжения Аппарата Правительства Ивановской области от 31.10.2025 № 14-од «Об утверждении плана реинжиниринга процессов в аппарате Правительства Ивановской области на 2025 - 2026 годы» в рамках осуществления контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений, поступивших в Правительство Ивановской области, проведен анализ работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления за 4 квартал 2025 года.

На основании выявленных недостатков считаем необходимым рекомендовать при рассмотрении обращений и подготовки ответов для снятия обращения с контроля обратить особое внимание на следующее.

При направлении обращений для рассмотрения в рамках установленной компетенции:

- детально изучить вопрос, а также нормативные документы, определяющие функции и задачи органов государственной власти и органов местного самоуправления, прежде чем перенаправлять обращение по компетенции;

- исключить дублирование перенаправления (повторного направления) обращений в органы власти, в которые ранее обращения уже направлялись Правительством Ивановской области, Администрацией Президента РФ, министерствами и ведомствами, из которых оно поступило или направлено заявителем;

- обеспечить надлежащее исполнение п. 1.4 Протокола совещания у Губернатора Ивановской области Воскресенского С.С. с главами городских округов и муниципальных районов Ивановской области от 04.12.2019 № 14 (далее – Протокол, прилагается);

- не направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

При подготовке ответов на обращения граждан необходимо:

- в преамбуле указывать откуда поступило обращение, тип доставки обращения (в письменной форме или в форме электронного документа);

- в случае поступления обращения на имя Губернатора Ивановской области или рассмотрения обращения по поручению Губернатора Ивановской области, указывать это в тексте ответа;

- при ответе ссылаться на номер обращения, зарегистрированного в Правительстве Ивановской области;

- указывать в тексте письма в Правительство Ивановской области или

приложении информацию об участии заявителя в рассмотрении обращения, поступившего на имя Губернатора Ивановской области, или о выезде на место (при необходимости) в соответствии с п.1.1. и п.1.2. Протокола;

- ответы на обращения и запросы излагать в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом истории обращений, социального положения, возраста, навыков использования цифровых технологий и личных обстоятельств (жизненной ситуации) заявителя;

- в ответе излагать информацию по существу всех поставленных в обращении доводов в рамках компетенции;

- указывать конкретные сроки решения вопроса и направления окончательного ответа автору, если вопрос имеет отложенное решение или направляется запрос информации для рассмотрения обращения;

- корректно указывать информацию о перспективах решения вопроса с целью исключения повторных обращений с жалобами на невыполнение обещаний;

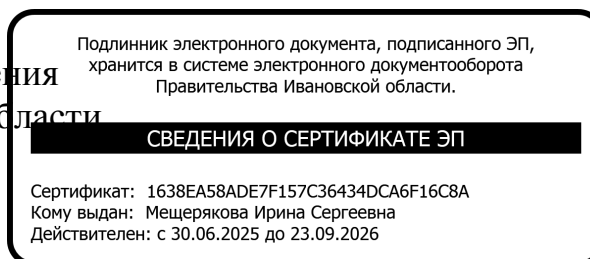
- учитывать способ подачи обращения при направлении ответа (ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме);

- особое внимание уделять обращениям участников СВО и членов их семей.

При необходимости предлагаем Вам направить представителей, отвечающих за работу с обращениями граждан, для прохождения стажировки в отделе по работе с обращениями граждан управления документационного обеспечения Правительства Ивановской области без отрыва от основного места работы.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Начальник управления
документационного обеспечения
Правительства Ивановской области



И.С. Мещерякова