

«УТВЕРЖДАЮ»

Временно исполняющий обязанности директора
Государственного казенного учреждения
«Агентство экономического развития Ленинградской области»

М.П.

Д.В. Кривенюк

« 1 » сентября 2015 года

РЕГЛАМЕНТ

работы с обращениями граждан Российской Федерации и иностранных граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающими в Государственное казенное учреждение «Агентство экономического развития Ленинградской области»

1. Общие положения

1.1. Регламент работы с обращениями граждан Российской Федерации и иностранных граждан поступающими в Государственного казенного учреждения «Агентство экономического развития Ленинградской области» (далее - Регламент), определяет последовательность действий работников Государственного казенного учреждения «Агентство экономического развития Ленинградской области» при рассмотрении обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе, юридических лиц, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.2. Положения Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется федеральными конституционными законами и иными федеральными законами (далее – обращения), поступившие в Государственное казенное учреждение «Агентство экономического развития Ленинградской области» (далее – Учреждение), в том числе с использованием сети «Интернет», в виде предложений, заявлений и жалоб.

1.3. В целях настоящего Регламента используются следующие понятия:

Заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединения граждан, в том числе юридические лица;

Письменное обращение - направленные в Учреждение, в письменной форме или форме электронного документа, обращения (предложение, заявление, жалоба) заявителя, содержащее читаемые фамилию заявителя и адрес по которому должен быть направлен ответ;

Устное обращение - предложение, заявление, жалоба заявителя, поступившие в ходе личного приема работниками Учреждения;

Предложение - обращение, содержащее рекомендации направленные на улучшение деятельности Учреждения.

Заявление - обращение содержащее просьбу о содействии в реализации прав, свобод или законных интересов заявителя и(или) иных указанных в обращении лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и его должностных лиц, либо критику деятельности Учреждения и его должностных лиц.

Жалоба - обращение содержащее просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя и(или) иных указанных в обращении лиц.

Коллективное обращение - совместное письменное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, отвечающие требованиям, установленным к такого рода обращению действующим законодательством Российской Федерации;

Повторное обращение - письменное обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого письменного обращения истек установленный срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его письменное обращение;

Уведомление - письмо заявителю, направляемое работниками Учреждения в случаях, отказа в рассмотрении обращения в соответствии с п. 1.5.1., 3.3 Регламента;

Исполнитель - лицо, которому в соответствии с резолюцией руководителя Учреждения поручено рассмотрение письменного обращения гражданина по существу поставленных в нем вопросов;

Ответственный исполнитель - исполнитель, указанный первым, в случае, если рассмотрение письменного обращения по существу поставленных в нем вопросов поручено двум и более исполнителям или против фамилии которого стоит пометка "Отв."

1.3.1. Заявитель вправе направить письменное обращение лично, обратившись в Учреждение, к должностному лицу Учреждения, посредством почтовой, телеграфной, телефонной и факсимильной связи, фельдъегерской службой, или в форме электронного документа, через официальный сайт Учреждения, путем заполнения формы для отправки обращений (Приложение № 2 к настоящему Регламенту).

1.3.2. Реквизиты Учреждения для направления обращений и записи на личный прием:

телефонные номера: (812) 644-01-23, факс: (812) 644-01-23 доб. 2042;

почтовый адрес: 195112, г. Санкт-Петербург, Малоохтинский пр., дом 64, лит. Б, офис 402;

адрес электронной почты Учреждения: aerlo@lenreg.ru ;

официальный сайт Учреждения: <http://www.lenoblinvest.ru>.

1.4. Работа с обращениями в Учреждении осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими федеральными законами Российской Федерации, законодательством Ленинградской области, в том числе Постановлением Губернатора Ленинградской области от 31.03.2015 N 18-пг и настоящим Регламентом.

1.5. Обращения, поступившие в Учреждение соответствующее требованиям статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные действующим законодательством и Регламентом.

1.5.1. Полученные обращения не подлежат регистрации и рассмотрению в следующих случаях:

-если в письменном обращении отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), личная подпись и дата обращения, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо адрес электронной почты, в случае направления обращения в электронной форме, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

-если текст обращения или обратный адрес заявителя не поддаются прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если обращение содержит читаемый адрес заявителя;

-если в тексте содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Учреждения, а также членов его семьи.

1.6. Работники Учреждения обязаны ознакомиться и неукоснительно соблюдать положения настоящего Регламента.

2. Сроки регистрации и исполнения поступающих обращений

2.1. Срок исполнения обращения определяется в соответствии с действующим законодательством РФ и не может превышать 30 (тридцати) календарных дней с момента его поступления в Учреждение.

2.2. Время прохождения процедур делопроизводства составляет:

2.2.1. Регистрация обращений – в течение 2 (двух) рабочих дней, документы, требующие срочного рассмотрения и телеграммы, регистрируются незамедлительно.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями;

2.2.2. Рассмотрение обращений директором Учреждения или иным уполномоченным лицом с постановкой резолюции: ФИО исполнителей - должностных лиц Учреждения, назначаемых ответственными за рассмотрение и подготовку ответов на обращения (далее – исполнители), сроком исполнения, а также, при необходимости, отметки о постановке исполнения обращения на контроль – 2 (два) рабочих дня с момента регистрации обращения;

2.2.3. Подготовка ответа, сбор документов и поиск информации, необходимой для исполнения обращения – не более 10 (десяти) календарных дней;

2.2.4. Рассмотрение и подписание ответов на обращения директором Учреждения или иным уполномоченным лицом – 2 (два) рабочих дня;

2.2.5. Направление ответов заявителям – не позднее, чем на следующий рабочий день после подписания директором Учреждения.

2.4. Контроль за ходом исполнения обращения осуществляет работник Учреждения, отвечающий за делопроизводство в Учреждении.

2.4.1. Обеспечение своевременного, правильного и полного исполнения обращения возлагается на начальника соответствующего структурного подразделения Учреждения, получившего на исполнение обращение в соответствии с росписью директора Учреждения или иного уполномоченного лица.

2.4.2. Осуществление подготовки ответа и ответственность за своевременность и полноту исполнения обращения, возлагается на исполнителя - работника Учреждения, назначаемого директором Учреждения или иным уполномоченным лицом, и(или) начальником соответствующего структурного подразделения Учреждения.

3. Делопроизводство по исполнению обращений

3.1. Делопроизводство по обращениям, поступающим в Учреждение осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство в Учреждении.

При этом работником Учреждения, отвечающим за делопроизводство в Учреждении:

3.1.1. Осуществляется ежедневно с 9.00 до 9.30 мониторинг поступившей в форме электронного документа корреспонденции и получение поступающей по почтовой связи корреспонденции;

3.1.2. Проверяется правильность направления поступившей в Учреждение корреспонденции, наличие обратного адреса и фамилии заявителя.

Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи;

3.1.2.1. Вскрываются конверты, обращение и вложения проверяются на: наличие данных заявителя, читаемость текста поступившего обращения, а также наличие указанных в тексте обращения документов (приложений), надорванные документы подклеиваются.

3.1.2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, направленное через официальный сайт либо на электронную почту Учреждения, принимается с использованием программно-технических средств, и распечатывается на бумажный носитель и проверяются правильность адресования и полноту содержания приложений в обращении.

3.1.2.3. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат, проверяет правильность адресования и возможность прочтения поступивших обращений и приложений к ним.

3.1.3. В случае обнаружения отсутствия приложения (листа, части) или текста (части текста) работник ответственным за делопроизводство в Учреждении совместно с двумя работниками Учреждения, составляет акт по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту, в трех экземплярах, один из которых остается в службе делопроизводства (у лица, ответственного за делопроизводство), другой приобщается к поступившему письменному обращению, третий направляется заявителю;

3.1.4. Содержание обращения проверяется на повторность поступления. При поступлении повторных письменных обращений лицу, которому поручено рассмотрение письменного обращения, в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим письменным обращениям;

3.1.5. Поступившие документы (приложения) и конверты прикрепляются к тексту обращения.

3.2. После проведения проверки в соответствии с п. 3.1.-3.1.4. Регламента, поступившие обращения регистрируются в журнале входящей корреспонденции, заполняется карточка в системе электронного документооборота.

3.2.1. Регистрационный штамп проставляется на первой странице обращения в правом верхнем углу. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе работник ответственным за делопроизводство в Учреждении, ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

3.2.2. Коллективное обращение, регистрируется на первого заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. Если обращение переадресовано, то указываются наименование органа или учреждения, направившего обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.2.3. В случае если обращение не относится к компетенции Учреждения, оно подлежит пересылке по назначению в соответствующий орган исполнительной власти или учреждение, в течение 7 (семи) дней с момента регистрации, о чем письменно сообщается заявителю.

3.3. После регистрации обращения, оно передается на роспись директору Учреждения или иному уполномоченному лицу, который не позднее двух рабочих дней рассматривает его и определяет исполнителей.

3.3.1. В случае постановки обращения, в том числе содержащего жалобу на действия(бездействия) должностных лиц Учреждения, на контроль, в том числе по обращениям, поступившим с личного приема директора Учреждения или иного уполномоченного лица, на письменном обращении (сопроводительном письме) дополнительно проставляется штамп "Контроль" или "Особый контроль".

3.3.2. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается после окончательного ответа на поступившее обращение. Решение о снятии с контроля исполнения обращений принимает директор Учреждения или иным уполномоченным лицом.

При снятии обращения с контроля в журнале входящей корреспонденции делается отметка «снято с контроля» и указывается дата исполнения документа.

3.4. После росписи директором Учреждения или иным уполномоченным лицом, обращения, работник ответственным за делопроизводство в Учреждении в течение рабочего дня передает его указанным исполнителя, предварительно откопировав по числу исполнителей, обращение и прилагаемые к нему материалы, а в случае повторного обращения, и предыдущее обращение и ответ на него.

3.5. Письменное обращение заявителя подлежит обязательному рассмотрению. При рассмотрении обращения исполнителями:

- 1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием заявителя;
- 2) запрашиваются, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях и у иных должностных лиц;
- 3) даются письменные ответы по существу поставленных в обращениях вопросов.

3.5.1. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, дополнительная информация, документы и прочее) хранятся у работника ответственного за делопроизводство в Учреждении.

3.5.2. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении исполнитель обязан передать находящиеся у него на исполнении обращения работнику назначенному исполнителем соответствующих обращений.

3.6. Оригиналы обращений, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к соответствующей группе документов.

3.7. Срок хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения указанные обращения и документы подлежат уничтожению.

Обращения, содержащие сведения о серьезных недостатках, злоупотреблениях и фактах коррупции – постоянно.

4. Рассмотрение обращений

4.1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, работники Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей в рамках своей компетенции по интересующим их вопросам, не допуская "параллельных разговоров" с окружающими работниками и иными лицами.

4.1.1. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого работника Учреждения или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.1.2. В конце консультирования подводится краткий итог, и при необходимости и(или) возможности перечисляются действия, которые необходимо предпринять заявителю для достижения требуемого результата. Время индивидуального устного консультирования не должно превышать 20 (двадцати) минут.

4.2. Письменные обращения после обработки, регистрации и росписи, передаются на исполнение работникам соответствующих отделов Учреждения, назначенных исполнителями соответствующих обращений (далее – исполнители, исполнитель).

4.2.1. Исполнители при рассмотрении обращений обязаны:

- разобраться в сути обращения и в случае необходимости истребовать документы и информацию, предпринять иные меры для объективного и всестороннего разрешения поставленных в обращении вопросов;
- принять обоснованные решения по обращениям и обеспечить контроль за их своевременным и правильным исполнением;
- своевременно ответить заявителям, как правило, в письменной форме, с предоставлением, в рамках своей компетенции, необходимой информации с сообщением, при необходимости, о решениях, принятых по их обращениям, с предоставлением необходимых обоснований.

4.3. В случаях, когда для разрешения обращения необходимы консультации иных специалистов и(или) направление запросов в соответствующие органы, учреждения и организации, сроки его рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором Учреждения или иным уполномоченным лицом, но не более, чем на 30 (тридцать) календарных дней, с направлением соответствующего промежуточного ответа (уведомления) заявителю и указанием срока направления окончательного ответа.

4.3.1. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения, начальник структурного подразделения Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения, не позднее, чем за 6 (шесть) рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет директору Учреждения или иному уполномоченному лицу служебную записку с обоснованием необходимости такого продления.

4.3.2. Директор Учреждения или иное уполномоченное лицо в течение 2 (двух) рабочих дней принимает решение о продлении (не продлении) срока исполнения обращения.

4.3.3. В случае продления срока рассмотрения обращения не позднее пяти календарных дней до истечения срока в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

4.3.4. Исполнитель формирует соответствующий запрос и направляет его по принадлежности в орган, должностному лицу в установленном законодательством порядке с обоснованием запроса необходимых для исполнения обращения заявителя документов и материалов.

Контроль поступления от органов, должностных лиц запрашиваемых в связи с рассмотрением обращения заявителя документов и материалов осуществляет исполнитель.

Запрос о предоставлении документов и материалов не направляется в суды, органы дознания и предварительного следствия.

4.4. При рассмотрении обращений, содержащих предложения, исполнитель определяет, вид и направленность рекомендаций содержащихся в обращениях.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия и реализации.

4.4.1. По результатам рассмотрения предложений заявителям направляются ответы. Если предложение не принято, заявителю разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято. В случае принятия предложения, заявителю направляется ответ о сроках и формах реализации его предложения.

4.5. При рассмотрении письменных обращений, содержащих заявления, исполнитель выделяет действия, на необходимость совершения которых указывается в обращении и проверяет наличие законных оснований и возможности их совершения.

В ответе заявителю сообщается об удовлетворении или неудовлетворении его заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия, с приведением соответствующих пояснений.

4.6. При рассмотрении письменного обращения, содержащего жалобу, исполнитель обязан определить ее обоснованность, для чего исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя и(или) иных указанных в обращении лиц;

- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) работника Учреждения (должностных лиц) Учреждения положениям действующего законодательства Российской Федерации, Устава Учреждения и должностной инструкции указанного работника Учреждения;

- при выявлении нарушений, определяет меры, в рамках компетенции Учреждения, которые могут быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов заявителя и (или) иных лиц указанных в жалобе, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

4.6.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, в каком порядке (в том числе сроки и данные ответственных лиц) какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению, а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

4.6.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов заявителя и(или) иных указанных в жалобе лиц.

4.7. Исполнители при рассмотрении обращений, в пределах своей компетенции, вправе:

- приглашать заявителя для личной беседы;

- в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, в том числе в установленном действующим законодательством порядке, в государственных органах, органах местного самоуправления, учреждениях и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- проверять исполнение ранее принятых по рассматриваемым обращениям решений.

4.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия.

Не является разглашением сведений, направленные в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сведений, содержащихся в рассматриваемом обращении.

4.9. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект ответа заявителю, согласовывает его и визирует начальником структурного подразделения Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись директору Учреждения или иному уполномоченному лицу.

4.9.1. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми в Учреждение обращениями, и при этом в обращении заявителя не приводятся

новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения, вправе направить служебную записку на имя директора Учреждения или иного уполномоченного лица, о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу (в связи с безосновательностью повторного обращения).

В случае принятия директором Учреждения или иным уполномоченным лицом решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по указанному вопросу, в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

4.10. Тексты ответов на обращения должны излагаться четко, последовательно, кратко, и содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам Учреждения.

4.10.1. Ответы на обращения составляются исполнителями и направляются заявителям за подписью директора Учреждения или иного уполномоченного лица.

4.10.2. При поступлении в Учреждение письменного обращения заявителя, перенаправленного с сопроводительным документом из органа исполнительной власти или иного учреждения, при наличии соответствующего указания, копия подготовленного ответа направляется в адрес указанного органа или учреждения.

4.10.3. Ответы на обращения, направляемые в органы исполнительной власти, направляются за подписью директору Учреждения или иному уполномоченному лицу.

Ответы на письменные обращения, поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связью, направляются в зависимости от способа обращения заявителя, в том числе с учетом указанного заявителем способа направления ответа, почтовым отправлением, факсимильной связью или по электронной почте.

Ответ (уведомление) на коллективное письменное обращение направляется лицу, указанному в письменном обращении в качестве получателя ответа или представителя от коллектива заявителей, подписавших письменное обращение, а в случае отсутствия такого лица - первому в списке лицу, подписавших обращение, с предложением довести содержание ответа до сведения всех авторов коллективного письменного обращения. Если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми заявителями, подписавшими коллективное обращение, то оригинал ответа (уведомление) на коллективное письменное обращение направляется лицу, указанному в абзаце первом настоящего пункта, остальным заявителям, подписавшим обращение, направляются копии ответа (уведомления).

О характере и форме направляемого заявителю ответа сообщается работнику ответственным за делопроизводство в Учреждении, который делает отметку об исполнении в журнале входящей корреспонденции.

4.10.4. Работник ответственным за делопроизводство в Учреждении, в течение рабочего дня после получения от руководителя подписанного ответа, проверяет грамотность (при подготовке ответа на русском языке) оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

4.11. Обращение считается разрешенным (рассмотренным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5. Контроль за работой с обращениями заявителей

5.1. Организация контроля, обеспечивающего своевременное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам заявителей, в том числе контроль за сроками направления ответов, оформление разрешений на продление сроков, а также доклад руководству о результатах рассмотрения обращений и фиксация хода исполнения обращения в журнале учета входящей корреспонденции, возлагается на работника ответственным за делопроизводство в Учреждении.

5.2. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений и требований настоящего Регламента возлагается на начальника структурного подразделения Учреждения, рассматривающего обращение.

Исполнители, на рассмотрение которым в соответствии с резолюциями должностных лиц переданы письменные обращения, несут ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан и требований настоящего Регламента в части, касающейся их компетенции.

5.3. На каждом обращении после его исполнения должны быть: надпись «В дело» и личная подпись директора Учреждения или иного уполномоченного лица.

6. Личный прием заявителей

6.1. Работу Учреждения по организации приема заявителей проводит работник ответственным за делопроизводство в Учреждении, путем приема звонков и осуществления записи посетителей на прием к директору или иному уполномоченному лицу, а также к иным должностным лицам Учреждения.

Предложения, заявления и жалобы, полученные во время личного приема должными лицами Учреждения, передаются работнику ответственного за делопроизводство в Учреждении для их регистрации и исполнения в соответствии с настоящим Регламентом.

6.2. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Анализ работы с обращениями

7.1. Работники Учреждения систематически анализируют письменные обращения, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, ведущих к нарушению прав и охраняемых законом интересов, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений, и вносят директору Учреждения или иному уполномоченному лицу предложения по совершенствованию работы Учреждения.

7.2. Анализ работы по рассмотрению обращений производится ежегодно на соответствующих отчетных совещаниях.

АКТ

"__" _____ 20__ года

г. Санкт-Петербург

Мы, нижеподписавшиеся работники ГКУ «АЭРЛО» составили настоящий акт о том, что
"__" _____ 20__ года при вскрытии пакета (открытии документа в электронной форме)

в нем не оказалось _____

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

(фамилия, инициалы)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(подпись)

ВИД СТРАНИЦЫ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА С ФОРМОЙ ДЛЯ ОТПРАВКИ ОБРАЩЕНИЙ

Внимание!

Ваше электронное обращение поступит по электронной почте на электронный адрес приемной ГКУ «АЭРЛО» - aerlo@lenreg.ru

Далее, письмо будет направлено указанному в Вашем обращении адресату, либо в зависимости от темы обращения, оно будет направлено исполнителю.

Информацию о номере и дате регистрации обращений граждан, а также по вопросам заполнения формы обращений направляемых в ГКУ «АЭРЛО» с помощью размещенной ниже формы, можно узнать по телефону: 8 (812) 644-01-23

По итогам рассмотрения обращения, в соответствии с Регламентом работы с обращениями граждан Российской Федерации и иностранных граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающими в Государственное казенное учреждение «Агентство экономического развития Ленинградской области», ответ будет направлен в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации, по указанному Вами в обращении адресу.

ФОРМА ДЛЯ ОТПРАВКИ СООБЩЕНИЙ

* **Фамилия**

* **Имя**

* **Отчество**

Для получения ответа

****Почтовый адрес:**

Индекс, область

Населенный пункт (город/поселок/деревня/село)

Улица

№ дома

№ квартиры

** **E-Mail**

Телефон:

Цель обращения: (выбрать нужное)

- По инвестиционным проектам
- Вопрос по объединению в кластер
- PR и взаимодействие с прессой
- Партнерские отношения
- Жалоба
- Вопросы по функционированию портала
- Иное

* **Текст обращения**

Прикрепить файл:

Обзор...

Согласен(а) на обработку, хранение и направление моих персональных данных в целях рассмотрения обращения.

Защита от несанкционированных рассылок

Введите текст, изображенный на картинке (строчные латинские буквы, цифры)

Отправить:

* - поля обязательные для заполнения в соответствии с федеральным законом от 2 мая 2006 года 59-ФЗ «Об обращениях граждан Российской Федерации».

** - поля для получения ответа – достаточно заполнить один из предложенных вариантов либо:

Почтовый адрес либо E-Mail.

Сообщения с незаполненными обязательными для заполнения полями, не рассматриваются.