

(Продолжение. Начало на 5-й стр.).

Направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю)

32. Рассмотрение обращений с формулированием поручений, указаний (резолюций) по обращениям в соответствии с распределением обязанностей и полномочий осуществляются: Губернатор Свердловской области, Руководитель Администрации Губернатора Свердловской области и его заместители, Председатель Правительства Свердловской области и его заместители, Заместитель Председателя Правительства Свердловской области — Руководитель Аппарата Правительства Свердловской области, Управляющий делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее — рассматривающие руководители).

33. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких рассматривающих руководителей, государственный гражданский служащий управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, копирует обращение и направляет его каждому руководителю для рассмотрения вопроса в части, их касающейся, о чем делается отметка в базе данных электронной программы.

34. Обращения направляются рассматривающему руководителю с регистрационно-учетной карточкой, проектом указания (резолюции) исполнителю или проектом сопроводительного письма об направлении обращения в иной орган по компетенции, подготовленным управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

35. Административная процедура (направление обращения рассматривающему руководителю для первичного рассмотрения и формулирования поручений, указаний исполнителем) не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

Рассмотрение обращения рассматривающим руководителем

36. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с прилагаемыми рассматривающему руководителю.

37. Рассматривающий руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленным проектами указаний (резолюций):

- 1) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
- 2) дает необходимые указания и поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
- 3) ставит исполнение указаний и рассмотрение обращения на контроль.

Решением рассматривающего руководителя является подписанное указание (резолюция) и сопроводительные письма о перенаправлении обращений для рассмотрения по существу вопросу.

38. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающий руководитель определяет в своем поручении, указании (резолюции) органы и должностные лица, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

39. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

40. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, рассматривающий руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

Предложение о прекращении переписки с гражданином может быть подготовлено управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области по информации, полученной при приеме и регистрации поступивших обращений.

Указание (резолюцию) о прекращении переписки подписывает Руководитель Администрации Губернатора Свердловской области или Заместитель Председателя Правительства Свердловской области — Руководитель Аппарата Правительства Свердловской области.

Начальник управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области направляет уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.

41. В соответствии с указанием (резолюцией) рассматривающего руководителя государственного гражданского служащего управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителем в течение 1 дня.

42. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагается на исполнителей, определенных руководителями, первично рассмотревшими данное обращение.

Рассмотрение обращения исполнителем

43. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с поручением, указанием (резолюцией) рассматривающего руководителя и прилагаемыми документами исполнителю.

44. При осуществлении административной процедуры исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

45. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель при реализации административной процедуры:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости — с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;
- 3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

46. По результатам рассмотрения обращения гражданину подготавливается ответ. Срок подготовки и направления ответа - не более 30 дней от даты регистрации обращения.

47. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет сделано);
- 2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- 3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;
- 4) в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;
- 5) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.
48. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставило рассматривающим руководителем на контроль, исполнитель должен направить в адрес этого руководителя информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки и направить копию ответа, данного заявителю.

Межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие

49. Основанием для начала административной процедуры является:

- 1) необходимость запроса дополнительной информации в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления;
- 2) необходимость подготовки информации на запросы иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- 3) необходимость подготовки информации или предложений в федеральные государственные органы.

50. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения.

51. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

52. Государственный орган или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

53. Государственный орган или должностное лицо по направлению в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязан в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

54. При рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных органов государственной власти, руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области в рамках межуровневого ведомственного взаимодействия готовят предложения в соответствующие федеральные государственные органы.

Письменные предложения и ответы на запросы федеральных государственных органов, подписанные Губернатором Свердловской области, Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области или его заместителями, Председателем Правительства Свердловской области или его заместителями, регистрируются в управлении документационного обеспечения и контроля исполнения Правительства Свердловской области.

55. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Соисполнители представляют необходимую информацию ответственному исполнителю в указанный срок или в срок, не превышающий половины срока до даты контроля. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдению ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

56. Ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются раздельно и подписываются руководителем государственного органа либо уполномоченным лицом.

Направление ответа гражданину

57. Основанием для начала административной процедуры является наличие ответа гражданину, подписанного Губернатором Свердловской области или Председателем Правительства Свердловской области, либо его заместителем, руководителем государственного органа, либо уполномоченным лицом.

58. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

59. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

60. Ответ на обращение направляется гражданину в срок не более 14 дней с момента подписания, не позднее 30 дней от даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

61. Регистрация ответа за подписью руководителя исполнительного органа государственной власти Свердловской области осуществляется данным органом.

Регистрация ответа за подписью рассматривающего руководителя, оформившего указание (резолюцию), осуществляется в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, за исключением ответов, подписанных Губернатором Свердловской области, Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области и его заместителями, Председателем Правитель-

ства Свердловской области и его заместителями, которые регистрируются в управлении документационного обеспечения и контроля исполнения Правительства Свердловской области.

Контроль исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращению

62. Основанием для начала административной процедуры контроля является регистрация в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области и направление соответствующему рассматривающему руководителю поступившего обращения.

63. Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращениям граждан и административных процедур осуществляется управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

64. Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области возвращает обращение на повторное рассмотрение в случаях:

- 1) оформления проекта ответа с нарушением установленной формы;
- 2) противоречия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- 3) отсутствия полной информации по поставленным вопросам;
- 4) необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- 5) иных оснований в соответствии с компетенцией исполнительных органов государственной власти Свердловской области.

65. Контроль результата осуществляется рассматривающими руководителями, оформившими поручение, указание (резолюцию) исполнителем по работе с обращением.

66. Рассматривающий руководитель в порядке контроля:

- 1) рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;
- 2) дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- 3) возвращает обращение на повторное рассмотрение по основаниям, установленным в пункте 64 настоящего административного регламента;
- 4) при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;
- 5) рассматривает вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

67. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- 1) устранить выявленные нарушения;
- 2) провести повторно (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней;
- 3) уведомить заявителя о сроках повторного (дополнительного) рассмотрения.

68. В рамках контроля сроков и административных процедур при рассмотрении обращений управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

69. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает рассматривающий руководитель, сформулировавший исполнителю соответствующее поручение, указание (резолюцию).

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

69. В случае рассматривающий руководитель снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответ, полученный от исполнителя, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

Дело для контроля результата исполнения поручений формируется в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области и направляется рассматривающему руководителю с пометкой «Для ознакомления и списания в дело». Отметка о списании в дело оформляется в соответствующем поле контроля-учетной карточки, руководитель ставит подпись и дату.

В случае подписи ответа на обращение и информации контролирующие организацию-корреспонденту лично рассматривающему руководителю отметку о списании в дело осуществляет начальник управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области после получения информации от организации-корреспондента о снятии с контроля.

Оформление архивного дела по обращению, хранению

70. Основанием для начала административной процедуры является поступление в управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области материалов по обращению с указанием (резолюцией) «В дело».

71. Государственный гражданский служащий управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения рассматривающего руководителя, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных электронной программы информацию о результатах рассмотрения обращения.

В контрольно-учетную карточку электронной программы заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

72. Начальник управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных электронной программы, где делает отметку о поступлении дела на хранение.

Начальник управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области вправе вернуть материалы дела государственному гражданскому служащему управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан, если при проверке будут выявлены недостатки оформления дела или несоответствие результатов рассмотрения обращения поручениям, указаниям (резолюциям), данным рассматривающим руководителем.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах раскладываются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Продолжительность административной процедуры — не более 3 дней.

73. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области в текущем архиве в течение трех лет, после чего они передаются в архив Правительства Свердловской области.

По истечении сроков хранения в архиве Правительства Свердловской области соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

Анализ письменных обращений граждан

74. Анализ письменных обращений граждан осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего административного регламента.

Раздел 4. Состав, последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении устных обращений граждан

75. Последовательность административных процедур при рассмотрении устного обращения:

- 1) регистрация устного обращения;
- 2) рассмотрение устного обращения;
- 3) направление ответа на устное обращение;
- 4) контроль исполнения указаний (резолюций) по устному обращению;
- 5) оформление дела при его наличии;
- 6) анализ обращений граждан.

Регистрация устного обращения

76. Основанием для начала предоставления государственной услуги является устное обращение гражданина на личном приеме к руководителю исполнительного органа государственной власти Свердловской области, в том числе обращения граждан на выездном приеме уполномоченных должностных лиц при проведении Дней министров с выездом в муниципальных образованиях в Свердловской области.

Как устные обращения регистрируются вопросы к Губернатору Свердловской области и в адрес Правительства Свердловской области на встречах с населением, собраниях и столах граждан.

Устные обращения граждан могут рассматриваться с использованием средств видео-конференц-связи.

Устные обращения граждан могут также поступать при проведении «прямых эфиров» на радио и телевидении, в ходе тематических «горячих» телефонных линий.

77. Государственный гражданский служащий управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, при записи на личный прием проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения действия — 5 минут.

78. Государственный гражданский служащий управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, регистрирует обращение гражданина и заносит все необходимые сведения в базу данных электронной программы, распечатывает контрольно-регистрационную карточку.

Проверяет обращение на полноту и при необходимости распечатывает материалы по предыдущим обращениям гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием.

Максимальный срок исполнения действия составляет 10 минут.

79. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 15 минут.

80. Устные обращения, поступившие в ходе «прямого эфира», по рассмотрению которых рассматривающими руководителями даны поручения, государственные гражданские служащие, ответственные за организацию и проведение «прямого эфира», направляет для регистрации и контроля в управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

Максимальный срок подготовки поручений исполнителям и передачи обращений на регистрацию не может превышать 3 рабочих дней с даты их поступления в «прямом эфире».

81. Ежедневно, с 9.00 часов в управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области ведут прием специалисты управления по работе с обращениями граждан и руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области в соответствии с графиком.

График приема составляется ежемесячно, подписывается Заместителем Председателя Правительства Свердловской области — Руководителем Аппарата Правительства Свердловской области, утверждает Председателем Правительства Свердловской области и размещается на электронных информационных стендах (терминалы «Информационной киоски») у входа в здание Правительства Свердловской области, в зоне ожидания личного приема, на официальных сайтах Правительства Свердловской области и Губернатора Свердловской области в сети Интернет.

Изменение графика приема допускается в исключительных случаях по согласованию с Председателем Правительства Свердловской области или с Заместителем Председателя Правительства Свердловской области — Руководителем Аппарата Правительства Свердловской области.

82. После утверждения графика приема запись на личный прием ведется специалистами управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области по телефону, электронным средствам связи (через систему «Электронная приемная») и лично с разъяснением гражданину подведомственности вопроса и компетенции должностного лица, осуществляющего личный прием.

Рассмотрение устного обращения

83. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется в порядке очереди.

84. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы государственным гражданским служащим управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающей организацию рассмотрения устных обращений.

85. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу государственным гражданским служащим управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан, либо приглашает к другому должностному лицу согласно характеру поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие государственные органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

86. По поручению должностного лица, осуществляющего личный прием, в приеме могут участвовать его советники (помощники), которые совместно со специалистами управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области ведут делопроизводство, осуществляют контроль за выполнением просьб, жалоб, предложений и ходатайств, высказанных посетителями, выполняют другие поручения.

87. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие указания (резолюции), которые фиксируются советником (помощником) или государственным гражданским служащим управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, в контрольно-регистрационной карточке обращения.

88. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

89. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

90. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

91. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

92. Руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области, иные должностные лица проводят выездные личные приемы граждан по графику проведения дней исполнительных органов государственной власти и приема граждан в муниципальных образованиях в Свердловской области.

График проведения дней исполнительных органов государственной власти и приема граждан в муниципальных образованиях в Свердловской области составляется ежемесячно, подписывается Заместителем Председателя Правительства Свердловской области — Руководителем Аппарата Правительства Свердловской области и утверждается Председателем Правительства Свердловской области.

Изменение графика проведения дней исполнительных органов государственной власти и приема граждан в муниципальных образованиях в Свердловской области допускается в исключительных случаях по согласованию с Председателем Правительства Свердловской области или с Заместителем Председателя Правительства Свердловской области — Руководителем Аппарата Правительства Свердловской области.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан возлагается на советников (помощников) данных руководителей.

Информация (по отчетным формам) о результатах проведения Дней исполнительных органов государственной власти и приема граждан в муниципальных образованиях Свердловской области представляется в управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области в трехдневный срок после проведения.

Губернатор Свердловской области проводит личный прием граждан по графику встреч с населением.

Председатель Правительства Свердловской области проводит личный прием граждан по графику встреч с населением.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов руководителей исполнительных органов государственной власти Свердловской области, других должностных лиц должны соответствовать данному разделу настоящего административного регламента.

Направление ответа на устное обращение

93. После окончания личного приема государственный гражданский служащий управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проводит первичную обработку материалов приема граждан.

94. Подготовка письменного ответа на устное обращение осуществляется в сроки и в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 71—73 настоящего административного регламента.

95. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения «В дело» либо дают дополнительные поручения.

Оформление дела по устному обращению

96. Оформление дела по устному обращению осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 62—70 и 74—76 настоящего административного регламента.

97. Материалы по устным обращениям граждан, копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

98. Документы в делах раскладываются в хронологическом порядке.

Сформированные дела по устным обращениям помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Допускается оформление отдельных папок по каждому выездному личному приему Губернатора Свердловской области или Председателя Правительства Свердловской области.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

99. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области в текущем архиве в течение трех лет, после чего они передаются в архив Правительства Свердловской области.

По истечении сроков хранения в архиве Правительства Свердловской области соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

Анализ устных обращений граждан

100. Анализ устных обращений граждан осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего административного регламента

Раздел 5. Анализ обращений граждан

101. В целях повышения эффективности и качества предоставления государственной услуги государственные органы и должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, в пределах своей компетенции анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

102. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации Губернатора Свердловской области, подразделениями Правительства Свердловской области, исполнительными органами государственной власти Свердловской области.

Анализ поступивших к Губернатору Свердловской области и в Правительство Свердловской области обращений (количество и характер рассмотренных обращений, количество и характер решений, принятых по обращениям, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием возможностей электронной программы.

В этих целях исполнители (структурные подразделения Администрации Губернатора Свердловской области, Аппарата Правительства Свердловской области, исполнительные органы государственной власти Свердловской области) представляют в управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

Информационно-аналитические справки ежеквартально, в срок до 15 числа следующего месяца, направляются Губернатору Свердловской области, Председателю Правительства Свердловской области и его заместителям, руководителям исполнительных органов государственной власти Свердловской области.

103. В соответствии с отдельными указаниями или поручениями Губернатора Свердловской области, Председателя Правительства Свердловской области и его заместителей готовятся информация об обращениях граждан, поступающих из определенного муниципального образования или управленческого округа Свердловской области за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

Раздел 6. Формы контроля за исполнением административного регламента

104. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в целях исполнения стандарта предоставления государственной услуги, обеспечения своевременного и качественного осуществления административных процедур.

105. Государственные органы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

106. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

107. Помимо текущего контроля сроков и соблюдения административных процедур при предоставлении государственной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан.

Плановые проверки осуществляются на основании подлгоудовых или годовых планов работы. Внеплановые — по конкретному обращению гражданина и (или) указанию Губернатора Свердловской области или Председателя Правительства Свердловской области. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Срок проведения проверки — не более 30 дней.

108. Для проведения проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан на основании распоряжения Губернатора Свердловской области или распоряжения Правительства Свердловской области формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

109. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел 7. Порядок досудебного (внесуд