

РЕГИОНАЛЬНАЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.07.2012 г. № 95-ПК
г. Екатеринбург

Об утверждении административного регламента Региональной энергетической комиссии Свердловской области предоставления государственной услуги по организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и указом Губернатора Свердловской области от 13 ноября 2010 года № 10677-УГ «Об утверждении Положения о Региональной энергетической комиссии Свердловской области» («Областная газета», 2010, 19 ноября, № 412-413) с изменениями, внесенными указами Губернатора Свердловской области от 20 января 2011 года № 311-УГ («Областная газета», 2011, 26 января, № 18) и от 15 сентября 2011 года № 819-УГ («Областная газета», 2011, 23 сентября, № 349), Региональная энергетическая комиссия Свердловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить и ввести в действие административный регламент Региональной энергетической комиссии Свердловской области по предоставлению государственной услуги по организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан (прилагается).

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Региональной энергетической комиссии Свердловской области Соболя М.Б.

3. Настоящее постановление опубликовать в «Областной газете».

Председатель
Региональной энергетической
комиссии Свердловской области

В.В. Гришанов.

УТВЕРЖДЕН
постановлением РЭК
Свердловской области
от 11.07.2012 г. № 95-ПК

**Административный регламент
Региональной энергетической комиссии Свердловской области
предоставления государственной услуги по организации
своевременного и полного рассмотрения устных и письменных
обращений граждан**

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент Региональной энергетической комиссии Свердловской области (далее – РЭК Свердловской области) по предоставлению государственной услуги по организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан (далее – административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности, создания надлежащих условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги (далее – государственная услуга), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, в том числе предоставление государственной услуги в электронной форме.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина (далее – обращение) – это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Круг заявителей

2. Предоставление государственной услуги осуществляется по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных федеральными конституционными законами, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Административные процедуры по государственной услуге осуществляются государственными гражданами следующими РЭК Свердловской области (далее – государственные гражданские служащие).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги и графике (режиме) работы РЭК Свердловской области:

1) информация о государственной услуге предоставляется: непосредственно в здании РЭК Свердловской области по адресу: проспект Ленина, дом 34, город Екатеринбург, 620075; с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

Контактный телефон для информирования (консультаций) по обращениям граждан:

8 (343) 371-67-83.
Режим работы: ежедневно с 9.00 до 18.00;
в пятницу с 9.00 до 17.00.

Перерыв на обед с 13.00 до 13.48.
Выходные дни – суббота, воскресенье.

Официальный сайт РЭК Свердловской области:
<http://rek.midural.ru/>;

адрес электронной почты: e-mail: rekso@epn.ru;

2) сведения о графике (режиме) работы РЭК Свердловской области сообщаются по телефону для информирования (консультаций), а также размещаются:

на официальном сайте РЭК Свердловской области в сети Интернет <http://rek.midural.ru/>;

у входа в помещение РЭК Свердловской области.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: «организация своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

6. Государственная услуга предоставляется Региональной энергетической комиссией Свердловской области.

7. В предоставлении государственной услуги участвуют исполнительные органы государственной власти Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области в пределах предоставленных полномочий и иные организации.

8. Организационное и документационное обеспечение предоставления государственной услуги возлагается на юридический отдел РЭК Свердловской области.

9. Порядок предоставления государственной услуги распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые

подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Результат предоставления государственной услуги

10. Результат предоставления государственной услуги:
1) ответ на поставленные в обращении вопросы;
2) уведомление о передаче обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
3) отказ в рассмотрении обращения с мотивированным изложением причин отказа.

Срок предоставления государственной услуги

11. Срок предоставления государственной услуги:
обращение, поступившее в РЭК Свердловской области в соответствии с её компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;

в исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу председатель РЭК Свердловской области либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

обращения, направленные Губернатором Свердловской области или Правительством Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные Губернатором Свердловской области, Председателем Правительства Свердловской области или его заместителями. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в РЭК Свердловской области.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

12. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 2009, 21 января, № 7), с изменениями;

2) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95), с изменениями;

3) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165), с изменениями;

4) Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 2009, 13 февраля, № 25), с изменениями;

5) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168), с изменениями;

6) Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», 1993, 12 мая, № 89), с изменениями;

7) указом Губернатора Свердловской области от 13 ноября 2010 года № 10677-УГ «Об утверждении Положения о Региональной энергетической комиссии Свердловской области» («Областная газета», 2010, 19 ноября, № 412-413), с изменениями, внесенными указами Губернатора Свердловской области от 20 января 2011 года № 311-УГ («Областная газета», 2011, 26 января, № 18) и от 15 сентября 2011 года № 819-УГ («Областная газета», 2011, 23 сентября, № 349);

8) постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 08.10.2008 г. № 114-ПК «Об утверждении регламента Региональной энергетической комиссии Свердловской области» («Областная газета», 2008, 14 октября, № 330-331), с изменениями, внесенными постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 20.10.2010 г. («Областная газета», 2010, 27 октября, № 388);

9) приказом Региональной энергетической комиссии Свердловской области от 13.11.2006 г. № 181 «Об утверждении инструкции по делопроизводству»;

10) иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

13. Требования к письменному обращению:

1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование РЭК Свердловской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица РЭК Свердловской области, либо должностное соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

2) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3) обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

14. Требования к устному обращению:

1) гражданин при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке указывает наименование РЭК Свердловской области либо фамилию соответствующего должностного лица, проводящего прием, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кратко излагает суть обращения;

2) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

3) в случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

Указание на запрет требовать от гражданина

15. Запрещается требовать от гражданина:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении РЭК Свердловской области, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

16. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не установлено. Все обращения, поступившие в РЭК Свердловской области, подлежат обязательной регистрации старшим инспектором по контролю за исполнением поручений юридического отдела РЭК Свердловской области (далее – старший инспектор).

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

17. После регистрации обращения дальнейшие административные действия (процедуры) осуществляются со следующими особенностями:

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный

адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения регистрируются с пометкой «Без подписи», «Без адреса» и списываются в архив с указанием (резюлюцией) «Для учета, в дело». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготовляемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) РЭК Свердловской области или ее должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) 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, председатель РЭК Свердловской области либо уполномоченное на то лицо 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 РЭК Свердловской области или одному и тому же должностному лицу РЭК Свердловской области. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

6) в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

18. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

Порядок, размер и основания взаимной платы при предоставлении государственной услуги

19. Плата, взимаемая за предоставление государственной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не установлена. Рассмотрение обращений граждан в РЭК Свердловской области осуществляется бесплатно.

20. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

21. Запрос информации о предоставлении государственной услуги осуществляется письменно, в том числе в форме электронного документа через информационные системы общего пользования, регистрируется в порядке, установленном настоящим административным регламентом, и рассматривается в срок не более 30 дней.

Устный запрос информации о предоставлении государственной услуги в ходе личного приема регистрируется в порядке, установленном настоящим административным регламентом для устных обращений, а информация предоставляется устно непосредственно в ходе беседы с ожиданием в очереди не более 5 минут. По требованию заявителя на устный запрос информации о предоставлении государственной услуги дается письменный ответ на указанный гражданином адрес в срок не более 30 дней.

22. Прием граждан осуществляется председателем РЭК Свердловской области или его заместителями в здании Правительства Свердловской области по адресу: площадь Октябрьская, дом 1, город Екатеринбург.

23. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, указаны в административном регламенте по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок», утвержденном постановлением Правительства Свердловской области от 28.09.2011 г. № 1278-ПП.

24. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами РЭК Свердловской области при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;

2) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

3) полнота и качество ответа на обращение.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами РЭК Свердловской области при предоставлении государственной услуги по рассмотрению письменного обращения – не более двух. Время регистрации письменного обращения не более 10 минут. Срок рассмотрения письменного обращения не более 30 дней, а в случае предусмотренного законодательством продления – не более 60 дней.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами РЭК Свердловской области при предоставлении государственной услуги по рассмотрению устного обращения – не более двух. Время регистрации устного обращения не более 10 минут. Срок рассмотрения письменного обращения не более 30 дней, а в случае предусмотренного законодательством продления – не более 60 дней.

Информация о ходе предоставления государственной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий предоставляется гражданам при использовании соответствующей системы на сайте РЭК Свердловской области <http://rek.midural.ru/>.

Параметрами полноты и качества ответа на обращение являются:

1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;

2) четкость, логичность и простота изложения;

3) ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области в мотивировочной части ответов разъяснительного характера;

4) результативность рассмотрения (обращение не может считаться рассмотренным при указании в ответе лишь возможных мер без конкретных сроков и мероприятий);

5) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

25. Возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственной услуги и в электронной форме

циональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

26. Ответ на обращение, поступившее в РЭК Свердловской области или должностному лицу РЭК Свердловской области по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

Раздел 3. Состав, последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения

27. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения:

1) прием и регистрация обращения;

2) направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю);

3) рассмотрение обращения должностным лицом (рассматривающим руководителем);

4) рассмотрение обращения исполнителем;

5) межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие;

6) направление ответа гражданину;

7) оформление архивного дела по обращению;

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

Прием и регистрация обращения

28. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения гражданина в РЭК Свердловской области.

29. Обращение может поступить следующими способами:

1) лично доставлено заявителем;

2) нарочным;

3) почтовым отправлением;

4) посредством факсимильной связи;

5) по электронной почте;

6) с использованием информационных систем общего пользования через сайт РЭК Свердловской области.

30. Прием, первоначальная обработка и регистрация поступающих обращений осуществляется старшим инспектором.

Телефаксы принимаются старшим инспектором.

Интернет-обращения принимаются сотрудниками отдела информационно-аналитической работы и экономического анализа, которые передают принятые ими интернет-обращения для последующей обработки и регистрации старшему инспектору.

Для приема интернет-обращений применяется специализированное программное обеспечение (электронная программа), предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

31. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

32. Прием и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка обращений на повторность) осуществляется старшим инспектором в день и в срок не более 3 дней с даты поступления.

В правом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы, распечатки электронного обращения проставляется регистрационный штамп. По просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения старшим инспектором, проставляются регистрационные реквизиты (дата и номер регистрации, подпись старшего инспектора) или скероформируется первая страница зарегистрированного обращения.

Письмо прикладывается перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте сообщения отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

Регистрация обращений осуществляется с использованием программного обеспечения автоматизации системы учета и контроля обращений граждан (далее – электронная программа).

Направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю)

33. Рассмотрение обращений и формулирование поручений, указаний (резюлюций) по обращениям в соответствии с распределением обязанностей и полномочий осуществляются: председатель РЭК Свердловской области и его заместители (далее – рассматривающие руководители).

34. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких рассматривающих руководителей, старший инспектор копирует обращение и направляет его каждому руководителю для рассмотрения вопросов в части, их касающейся, о чем делается отметка в базе данных электронной программы.

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 РЭК Свердловской области.

Рассмотрение обращения рассматривающим руководителем

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

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

1) определяет исполнителей – начальников отделов РЭК Свердловской области, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

2) дает необходимые указания и поручения;

3) при необходимости ставит исполнение указаний и рассмотрение обращения на контроль;

4) ставит свою подпись и дату.

Решением рассматривающего руководителя является подписанные указания (резюлюция).

38. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных отделов РЭК Свердловской области, рассматривающий руководитель определяет в своем поручении, указании (резюлюции) ответственного исполнителя – начальника отдела РЭК Свердловской области, и остальных исполнителей – начальников отделов РЭК Свердловской области.

39. Начальник отдела РЭК Свердловской области, получивший письменное обращение с резолюцией рассматривающего руководителя по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемым к нему документами, подготовленным проектами указаний (резюлюций) в рамках компетенции своего отдела:

1) определяет для подготовки ответа исполнителей – специалистов РЭК Свердловской области (либо готовит ответ самостоятельно), характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

2) дает необходимые указания и поручения;

3) ставит свою подпись и дату.

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

41. 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