

(Окончание. Начало на 7-й стр.)

Рассмотрение обращения исполнителем

44. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с поручением, указанием (резольцией) рассматривающего руководителя и прилагаемыми документами исполнителя.

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

46. 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) 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 (типовая форма приведена в приложении № 2);

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (типовая форма приведена в приложении № 3);

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (типовая форма приведена в приложении № 4).

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

48. 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 делаться);

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 разъясняется характер необходимых 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.

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 федеральных государственных органах.

50. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию РЭК Свердловской области, 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 передаче обращения (типовая форма приведена в приложении № 5).

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

52. РЭК Свердловской области 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. РЭК Свердловской области по направленному в установленном порядке запросу 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

54. 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 срок, не превышающий 2-х рабочих дней с даты получения копий документов. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдения ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

55. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа либо уполномоченным лицом.

Направление ответа гражданину

56. Основанием для начала административной процедуры является наличие ответа гражданину, подписанного председателем РЭК Свердловской области, его заместителями.

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

58. Ответ на обращение, поступившее в РЭК Свердловской области 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.

59. Ответ на обращение направляется гражданину в срок не более 2 дней с момента подписания, но не позднее 30 дней от даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

60. Регистрация ответа за подписью рассматривающего руководителя, оформившего указание (резольцию), осуществляется старшим инспектором.

Оформление архивного дела по обращению, хранение

61. Основанием для начала административной процедуры является поступление старшему инспектору по контролю за исполнением поручений юридического отдела РЭК Свердловской области материалов по обращению.

62. Старший инспектор формирует дело по обращению гражданина, куда подливает 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.

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 располагаются 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.

63. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается старшим инспектором по контролю за исполнением поручений юридического отдела РЭК Свердловской области, ответственного за архивное делопроизводство в архиве РЭК Свердловской области. По истечении сроков хранения в архиве РЭК Свердловской области

соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

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

64. Последовательность административных процедур при рассмотрении устного обращения:

- 1) регистрация устного обращения;
- 2) рассмотрение устного обращения;
- 3) направление ответа на устное обращение;
- 4) оформление дела при его наличии.

Регистрация устного обращения

65. Основанием для начала предоставления государственной услуги является устное обращение гражданина на личном приеме к председателю РЭК Свердловской области или его заместителем, в том числе обращения граждан на выездном приеме уполномоченных должностных лиц при проведении Дней министерств с выездом в муниципальных образованиях в Свердловской области.

66. Личный прием заявителей осуществляется председателем РЭК Свердловской области или его заместителями ежемесячно в здании Правительства Свердловской области по адресу: площадь Октябрьская, дом 1, город Екатеринбург в соответствии с графиком, утверждаемым Председателем Правительства Свердловской области.

График приема составляется ежемесячно, подписывается Заместителем Председателя Правительства Свердловской области - Руководителем Аппарата Правительства Свердловской области, утверждается Председателем Правительства Свердловской области и размещается на электронных информационных стендах (терминалы «Информационный киоск») у входа в здание Правительства Свердловской области, в зоне ожидания личного приема, на официальных сайтах Правительства Свердловской области.

67. Запись граждан на личный прием осуществляется ежедневно по адресу: площадь Октябрьская, дом 1, город Екатеринбург и по телефону: 8 (343) 371-73-25.

Рассмотрение устного обращения

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

69. 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.

70. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие указания (резольцию), 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.

71. 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.

72. 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.

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

74. В ходе личного приема гражданину может быть отозвано в дальнейшем рассмотрение обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

75. Председатель РЭК Свердловской области, его заместители проводят выездные личные приемы граждан по графику проведения дней исполнительных органов государственной власти и приема граждан в муниципальных образованиях Свердловской области.

Направление ответа на устное обращение

76. Подготовка письменного ответа на устное обращение осуществляется в сроки и в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 56 - 60 настоящего административного регламента.

77. Ответы исполнительств по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись председателю РЭК Свердловской области, его заместителям, проводившим прием.

Оформление дела по устному обращению

78. Оформление дела по устному обращению осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 60 - 62 настоящего административного регламента.

79. Материалы по устному обращению 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.

80. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела по устным обращениям помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

81. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается старшим инспектором по контролю за исполнением поручений юридического отдела РЭК Свердловской области, ответственного за архивное делопроизводство в архиве РЭК Свердловской области.

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

Раздел 5. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Текущий контроль за соблюдением сроков последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, осуществляется старшим инспектором по контролю за исполнением поручений. С этой целью старший инспектор:

- 1) представляет информацию председателю РЭК Свердловской области о не исполнении документов, находящихся на контроле;
- 2) ежеквартально представляет информацию председателю РЭК Свердловской области об исполнении обращений граждан, поступивших в РЭК Свердловской области.

Контролю подлежат все письменные обращения граждан, поступившие в РЭК Свердловской области.

Контроль за исполнением государственной функции по организации рассмотрения обращений возлагается на председателя РЭК Свердловской области, а за соблюдением установленных сроков их исполнения - на начальников отделов РЭК Свердловской области.

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

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы РЭК Свердловской области.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению гражданина.

Срок проведения проверки - не более 30 дней.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги приказом РЭК Свердловской области формируется комиссия.

По результатам проверки составляется акт о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан с предложениями по ее совершенствованию.

84. Специалисты РЭК Свердловской области, которым поручено рассмотрение обращения, несут персональную ответственность за сроки и качество рассмотрения поставленных в обращении вопросов, объективность и тщательность проверки изложенных в нем сведений, своевременность его разрешения и направления ответа заявителю.

Персональная ответственность за выполнение государственной

функции по организации рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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.

85. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц РЭК Свердловской области должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц РЭК Свердловской области, а также принимаемых ими решениях нарушительных положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Раздел 6. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги

86. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданам вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо в порядке досудебного (внесудебного) обжалования - к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполняющему органу государственной власти Свердловской области, должностному лицу, государственному гражданиному служащему.

87. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- решения, принятые по обращению;
- действия (бездействии) РЭК Свердловской области или должностных лиц;
- нарушения сроков и административных процедур при рассмотрении обращения.

Жалоба рассматривается в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

88. Основания для приостановления рассмотрения жалобы, указанной в настоящем разделе, и случаи, в которых ответ на жалобу не дается, отсутствуют.

89. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в РЭК Свердловской области жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе по почте, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта РЭК Свердловской области, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) РЭК Свердловской области, должностного лица РЭК Свердловской области, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) РЭК Свердловской области, должностного лица РЭК Свердловской области либо соответствующего должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

90. Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по справочному телефону, указанному в пункте 4 настоящего административного регламента, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

91. В случае досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, срок рассмотрения жалобы - в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа РЭК Свердловской области, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

92. По результатам рассмотрения жалобы РЭК Свердловской области принимается одно из следующих решений:

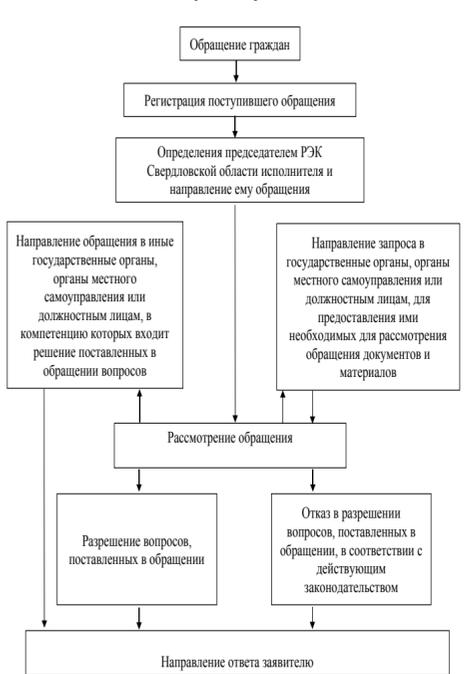
- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение № 1

к административному регламенту РЭК Свердловской области предоставления государственной услуги по организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан

БЛОК-СХЕМА предоставления государственной услуги по организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан



Приложение № 2

к административному регламенту РЭК Свердловской области предоставления государственной услуги по организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан

Главе администрации Пышминского городского округа И.А. Чернышеву

ул. 1 Мая, д. 2, р.п. Пышма, Свердловская область, 623550

О направлении обращения

Уважаемый Иван Александрович!

В адрес Региональной энергетической комиссии Свердловской области поступило обращение гр. Петровой Е.А., проживающей по адресу: г. Пышма, ул. Краснова, д. 4, кв. 8, по вопросам применения тарифов и надбавок на коммунальные услуги организацией коммунального комплекса.

Для подготовки и дачи ответа гр. Петровой Е.А. прошу Вас предоставить документы (материалы) по применению организацией коммунального комплекса тарифов и надбавок на коммунальные услуги.

Ответ прошу предоставить в течение трех дней после получения запроса.

Председатель

В.В. Гришанов.

Орлов Олег Сергеевич (343) 359-00-44

Приложение № 3

к административному регламенту РЭК Свердловской области предоставления государственной услуги по организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан

Иванову В.В.

ул. Пролетарская, д. 291, кв. 11, г. Заречный, Свердловская область, 624250

О предоставлении информации

Уважаемый Виталий Викторович!

Региональная энергетическая комиссия Свердловской области рассмотрела Ваше обращение о предоставлении информации об утверждении тарифов на тепловую энергию, услуги водоснабжения и водоотведения для ООО «Жилищно-коммунальный сервис» и сообщает следующее:

Ответ по существу

Председатель

В.В. Гришанов.

Орлов Олег Сергеевич (343) 359-00-44

Приложение № 4

к административному регламенту РЭК Свердловской области предоставления государственной услуги по организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан

Сидорову В.Н.

ул. Щербазова, д. 43, кв. 5, г. Екатеринбург, 620010

О защите прав потребителей

Уважаемый Виктор Николаевич!

Региональная энергетическая комиссия Свердловской области рассмотрела Ваше письмо, содержащее вопросы, связанные с начислением платы за коммунальные услуги, и сообщает следующее:

В связи с тем, что разрешение поставленных автором обращения вопросов находится в ведении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (постановление Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 г. № 322; приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 06.01.2005 г. № 60; информационные письма Роспотребнадзора от 11.03.2005 г. № 0100/1745-05-32, от 08.02.2006 г. № 0100/1260-06-32 и от 13.09.2011 г. № 01/11702-1-32, протокол оперативного совещания Правительства Свердловской области от 13.02.2012 г. № 6-ОП), Ваше обращение в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для рассмотрения по существу передано в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Чкаловском районе г. Екатеринбурга.

Председатель

В.В. Гришанов.

Орлов Олег Сергеевич (343) 359-00-44

Приложение № 5

к административному регламенту РЭК Свердловской области предоставления государственной услуги по организации своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан

Начальнику территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в городе Нижний Тагил и Пригородном районе Ю.Я. Барини

ул. Октябрьской революции, д. 86, г. Нижний Тагил, Свердловская область, 622036

О направлении обращения

Уважаемый Юрий Яковлевич!

В адрес Региональной энергетической комиссии Свердловской области поступило обращение гр. Петровой Е.А., проживающей по адресу: г. Нижний Тагил, ул. Краснова, д. 4, кв. 8, о правомерности начислений платы за коммунальные услуги.

В соответствии с нормативно-правовыми актами, определяющими правовой статус, права и обязанности РЭК Свердловской области, вопросы начисления платы за коммунальные услуги не входят в сферу полномочий РЭК Свердловской области.

Поскольку граждане как участники жилищных отношений (ч. 2 ст. 4 Жилищного Кодекса Российской Федерации (далее - Кодекс) применительно к объекту жилищных прав - жилому помещению (ст. 15 Кодекса) помимо прочего выступают в правоотношения, связанные с приобретением и использованием для потребительских целей соответствующих услуг (п.п. 10 и 11 ч. 1 ст. 4 Кодекса), то обеспечение защиты их прав как потребителей коммунальных услуг и услуг, касающихся обслуживания жилищного фонда (п. 5 ст. 2 Кодекса), с учетом взаимосвязанных положений ст. 8, п. 18 ст. 12 Кодекса и ст. 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» будет и должно осуществляться в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

В связи с тем, что разрешение поставленных автором обращения вопросов находится в ведении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (постановление Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 г. № 322; приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 06.01.2005 г. № 60; информационные письма Роспотребнадзора от 11.03.2005 г. № 0100/1745-05-32, от 08.02.2006 г. № 0100/1260-06-32 и от 13.09.2011 г. № 01/11702-1-32, протокол оперативного совещания Правительства Свердловской области от 13.02.2012 г. № 6-ОП), и в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем Вам на рассмотрение обращение гр. Петровой Е.А.