

(Продолжение. Начало на XIII стр.)

Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

11. После регистрации обращения дальнейшие 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;

2) в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлжет 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) Министерство или должностное лицо Министерства при получении письменного обращения, в котором содержится 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, руководитель государственного органа 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. 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.

12. 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 Министерство или соответствующему должностному лицу.

Особенности межведомственного взаимодействия и особенности рассмотрения обращений граждан в электронной форме

13. Особенности рассмотрения обращений граждан с учетом межведомственного взаимодействия и межуровневого ведомственного взаимодействия:

1) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица Министерства, 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 переадресации обращения;

2) 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. При этом государственный орган или должностное лицо может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;

3) при рассмотрении обращения государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо запрашивает 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) государственный орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны 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 их предоставления;

5) при наличии отметки в указании (резолюции) «вручить немедленно», «В.срочно», «срочно», «оперативно» ответы на запросы исполняются: в кратчайший срок не позднее конца рабочего дня, в течение суток, срок не более трех дней и 10 календарных дней соответственно, а без указанных параметров срочности для соисполнителей - в срок не более половины срока до даты контроля по ответственному исполнителю;

6) ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются раздельно и подписываются Министром либо уполномоченным на то лицом;

7) при рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных государственных органов, руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области в рамках межуровневого ведомственного взаимодействия готовят предложения в соответствующие федеральные государственные органы;

8) при необходимости обращения в Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Федеральное Собрание Рос-

сийской Федерации ответственные исполнители готовят проект ответа и направляют на согласование Руководителю Аппарата Правительства Свердловской области, Председателю Правительства, Первому заместителю Председателя Правительства (в соответствии с выданным поручением), а затем представляют Губернатору Свердловской области на подпись.

Обращения от имени Правительства Свердловской области в федеральные органы исполнительной власти, Аппарат Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы Прокуратуры Российской Федерации согласовываются Заместителем Председателя Правительства Свердловской области, курирующим социальную сферу, и направляются на подпись Председателю Правительства Свердловской области.

14. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

Раздел 2. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений граждан

Прием и регистрация обращения

15. Обращение может поступить следующими способами:

- лично доставлено заявителем;
- нарочным;
- почтовым отправление;
- посредством факсимильной связи;
- федеральной фельдшерской связью;
- по электронной почте;
- с использованием информационных систем общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приёмная» на сайте Министерства).

16. Прием обращений осуществляется в канцелярии Министерства.

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

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

Обращения граждан, поступившие в Министерство, регистрируются в организационно-аналитическом отделе.

18. 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 в организационно-аналитическом отделе Министерства в срок не более 3 дней с даты поступления.

В левом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы, распечатки электронного обращения проставляется регистрационный штамп. По просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения специалистом, ответственным за регистрацию обращений в организационно-аналитическом отделе Министерства, проставляются регистрационные реквизиты (дата и номер регистрации, подпись и должность специалиста, осуществившего регистрацию) или копируется первая страница зарегистрированного обращения.

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

Регистрация обращений осуществляется с использованием специального программного обеспечения автоматизации системы учета и контроля обращений граждан (далее - электронная программа). Для каждого обращения распечатывается регистрационная карточка.

На стадии приема и регистрации поступивших обращений в организационно-аналитическом отделе Министерства отбираются обращения, которые рассматриваются в соответствии с п. 13 настоящего Положения. В случае принятия решения об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом в установленном порядке исполнителем Министерства. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 7 дней со дня регистрации обращения.

В случае, обозначенном в п. 13.1 настоящего Положения, обращения регистрируются с пометкой «Без подписи», «Без адреса» и списываются Первым заместителем Министра социальной политики Свердловской области в архив с указанием (резолюцией) «Для учета, в дело». Если в указанном обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлжет направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю)

19. Рассмотрение обращений с формулированием поручений, указаний (резолюций) по обращениям в соответствии с распределением обязанностей и полномочий осуществляют: Министр социальной политики и его заместители (далее - рассматривающие руководители).

20. Обращения направляются рассматривающему руководителю с регистрационной карточкой, проектом указания (резолюции) исполнителю или проектом сопроводительного письма о направлении обращения в иной орган по компетенции, подготовленными организационно-аналитическим отделом Министерства. Данная процедура не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в организационно-аналитический отдел Министерства.

21. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких рассматривающих руководителей, государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, копирует обращение и направляет его каждому руководителю для рассмотрения вопросов в части, их касающейся, о чем делается отметка в базе данных электронной программы.

Рассмотрение обращения должностным лицом (рассматривающим руководителем)

22. Рассматривающий руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными 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 переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

23. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений Министерства, рассматривающий руководитель определяет в пределах полномочий в своем поручении, указании (резолюции) подразделения и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

24. В случае поступления жалобы в Министерство, запрещается направлять данную жалобу на рассмотрение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

25. 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 подготавливается структурным подразделением Министерства, готовившим предыдущие ответы на обращение гражданина.

Указание (резолюцию) о прекращении переписки подготавливает Министр социальной политики Свердловской области.

Исполнитель от структурного подразделения Министерства, направляет уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.

26. В соответствии с указанием (резолюцией) рассматривающего руководителя государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям соответствующих структурных подразделений в течение одного дня.

Рассмотрение обращения исполнителем

27. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель осуществляет следующие действия:

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.

28. По результатам рассмотрения обращения гражданину подготавливается ответ. Срок подготовки и направления ответа - не более 30 дней со дня регистрации обращения.

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

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции Министерства, поставленным в обращении;

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, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

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

6) информационные письма по обращениям граждан за подписью Министра социальной политики Свердловской области или его заместителей (ответы заявителям, переписка с государственными органами) регистрируются через электронную программу (ставится номер карточки и дата от момента подписания руководителем ответа);

7) ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются раздельно и подписываются Министром социальной политики Свердловской области либо его заместителем.

30. Если обращение, направленное на рассмотрение в Министерство, ставилось Управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области на контроль, исполнитель должен направить в адрес Управления информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки или направить копию ответа, данного заявителю, со ссылкой на номер поручения.

Межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие

31. Межведомственное и межуровневое взаимодействие осуществляется в случае:

1) необходимости запроса дополнительной информации в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, подведомственных организациях;

2) необходимости подготовки информации на запросы иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления;

3) необходимости подготовки информации или предложений в федеральные государственные органы.

32. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется государственным гражданским служащим организационно-аналитического отдела Министерства, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, 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 переадресации обращения.

33. 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.

34. 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.

35. Министерство по направлению в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней направлять 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.

36. При рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных органов государственной власти, Министр социальной политики Свердловской области в рамках компетенции дает поручение руководителям структурных подразделений о подготовке предложений 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 по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

37. 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.

38. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

Направление ответа гражданину

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

40. Ответ на обращение, поступившее в Министерство 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.

41. Ответ на обращение направляется гражданину в срок не более одного дня от даты подписания.

Ответы, подписанные Губернатором Свердловской области, Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области и его заместителями, Председателем Правительства Свердловской области и его заместителями, регистрируются в Управлении по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.

Контроль исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращению

42. Контроль осуществляется с момента регистрации в организационно-аналитическом отделе Министерства и направления соответствующему рассматривающему руководителю поступившего обращения.

43. Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращениям граждан и административных процедур осуществляется организационно-аналитическим отделом Министерства.

44. 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 гражданином;

3) возвращает обращение на повторное рассмотрение по следующим основаниям:

- проект ответа оформлен с нарушением установленной формы;

- противоречия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

- отсутствия полной информации по поставленным вопросам;

- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

- иных оснований в соответствии с компетенцией структурных подразделений Министерства.

(Окончание на XV стр.)