УТВЕРЖДЕН

Министр социальной политики Свердловской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В. Злоказов

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме в Министерство социальной политики Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

Раздел 1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме в Министерство социальной политики Свердловской области, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (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

1. Предоставление государственной услуги осуществляется по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных федеральным конституционным законом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
2. Административные процедуры по государственной услуге осуществляются государственными гражданскими служащими Свердловской области (далее - государственные гражданские служащие) и должностными лицами органов государственной власти Свердловской области.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги и графике (режиме) работы Министерства социальной политики Свердловской области.
2. Информация о государственной услуге предоставляется:

непосредственно в здании Министерства социальной политики Свердловской области по адресу: ул. Большакова, д. 105, к. 126, к. 333, г. Екатеринбург, 620144;

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

Контактные телефоны для информирования (консультаций) по обращениям граждан:

8 (343) 257-93-07; 251-47-07.

Режим работы: ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов;

в пятницу с 9.00 часов до 17.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 часов до 14.00 часов.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Интернет-адрес для обращений граждан:

msznso@midural.ru;

сведения о графике (режиме) работы Министерства социальной политики Свердловской области сообщаются по телефонам для информирования (консультаций), а также размещаются:

на официальном сайте Министерства социальной политики Свердловской области в сети Интернет <http://minszn.midural.ru>.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги. Наименование государственной услуги

1. Наименование государственной услуги: «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме в Министерство, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

1. Государственная услуга предоставляется Министерством социальной политики Свердловской области.
2. В предоставлении государственной услуги участвуют структурные подразделения Министерства социальной политики Свердловской области.
3. Организационное и документационное обеспечение предоставления государственной услуги возлагается на организационно-аналитический отдел Министерства социальной политики Свердловской области.
4. 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

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

Срок предоставления государственной услуги

1. Срок предоставления государственной услуги:

обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их 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, руководитель государственного органа 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 федеральными органами государственной власти или должностными лицами к Губернатору Свердловской области или в Правительство Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные данными федеральными органами государственной власти или должностными лицами, либо 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.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Уставом Свердловской области;

Областным законом от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области»;

Областным законом от 4 ноября 1995 года № 31-ОЗ «О Правительстве Свердловской области»;

указом Губернатора Свердловской области от 26 мая 2004 года № 300-УГ «Об утверждении Положения об Администрации Губернатора Свердловской области»;

постановлением Правительства Свердловской области от 22 апреля 2010 года № 662-ПП «О Регламенте Правительства Свердловской области»;

постановлением Правительства Свердловской области от 01 августа 2011 года № 997-ПП «О распределении обязанностей между Председателем Правительства Свердловской области и членами Правительства Свердловской области»;

постановлением Правительства Свердловской области от 21 ноября 2012 года

№ 1305-ПП «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области ,представляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги»;

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

1. Требования к письменному обращению:
2. гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;
3. 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.

1. Требования к устному обращению:
2. гражданин при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке указывает наименование государственного органа 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;
3. при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;
4. 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.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не установлено. Все обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательной регистрации в организационно-аналитическом отделе Министерства социальной политики Свердловской области.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

1. После регистрации обращения дальнейшие административные действия (процедуры) осуществляются со следующими особенностями:
2. 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 Первым заместителем Министра социальной политики Свердловской области в архив с указанием (резолюцией) «Для учета, в дело». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, 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;
3. 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;
4. обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
5. государственный орган или 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;
6. 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;

1. 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.
2. 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 взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой при предоставлении государственной услуги

1. Государственная пошлина или иная плата, взимаемая за предоставление государственной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не установлена. Рассмотрение обращений граждан в Министерстве социальной политики Свердловской области бесплатно.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о государственной услуге

1. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:
2. помещения, в которых предоставляется государственная услуга, включают места для ожидания, информирования, приема заявителей;
3. помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются:

системой кондиционирования воздуха;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

1. вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для людей с ограниченными возможностями (инвалидов);
2. помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;
3. в период с октября по май в местах ожидания работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды;
4. места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

стульями и столами для оформления документов;

терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному порталу);

1. места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Места ожидания в очереди на предоставление информации обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

1. Требования к местам проведения личного приема граждан:
2. прием граждан должностными лицами Министерства социальной политики Свердловской области осуществляется в специально отведенном для этого помещении (приемная граждан);
3. должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками;
4. место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Показатели доступности и качества государственной услуги

1. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:
2. количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;
3. возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно­коммуникационных технологий;
4. полнота и качество ответа на обращение.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами 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 при предоставлении государственной услуги по рассмотрению устного обращения - не более двух. Время регистрации устного обращения - не более 10 минут. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Срок рассмотрения устного обращения с подготовкой письменного ответа не более 30 дней, а в случае предусмотренного законодательством продления - не более 60 дней.

Обработка и хранение персональных данных граждан, обратившихся в Министерство, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

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.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности межведомственного взаимодействия и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

1. Особенности предоставления государственной услуги с учетом межведомственного взаимодействия и межуровневого ведомственного взаимодействия:
2. письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию 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 переадресации обращения;
3. 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;
4. 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;
5. 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 содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;
6. 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;
7. ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются раздельно и подписываются руководителем государственного органа либо уполномоченным на то лицом;
8. 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;
9. при необходимости обращения в Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Федеральное Собрание Российской 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 и направляются на подпись Председателю Правительства Свердловской области.

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

1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения:
2. прием и регистрация обращения;
3. направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю);
4. рассмотрение обращения должностным лицом (рассматривающим руководителем);
5. рассмотрение обращения исполнителем;
6. межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие;
7. направление ответа гражданину;
8. контроль исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращению;
9. оформление архивного дела по обращению;
10. анализ обращений граждан.

Прием и регистрация обращения

1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения гражданина в Министерство.
2. Обращение может поступить следующими способами:
3. лично доставлено заявителем;
4. нарочным;
5. почтовым отправлением;
6. посредством факсимильной связи;
7. федеральной фельдъегерской связью;
8. по электронной почте;
9. с использованием информационных систем общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приёмная» на сайте Министерства социальной политики Свердловской области).
10. Прием обращений осуществляется в канцелярии Министерства социальной политики Свердловской области.

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.

1. 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.

1. 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 социальной политики Свердловской области 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 социальной политики Свердловской области, проставляются регистрационные реквизиты (дата и номер регистрации, подпись и должность специалиста, осуществившего регистрацию) или ксерокопируется 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).

На стадии приема и регистрации поступивших обращений в организационно-аналитическом отделе Министерства социальной политики Свердловской области отбираются обращения, которые рассматриваются с учетом особенностей согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае принятия решения об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом организационно-аналитическим отделом Министерства социальной политики Свердловской области. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 5 дней со дня регистрации обращения.

Направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю)

1. 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).
2. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких рассматривающих руководителей, государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области, 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.
3. Обращения направляются рассматривающему руководителю с регистрационно-учетной карточкой, проектом указания (резолюции) исполнителю или проектом сопроводительного письма о направлении обращения в иной орган по компетенции, подготовленными организационно-аналитическим отделом Министерства социальной политики Свердловской области.
4. Административная процедура (направление обращения рассматривающему руководителю для первичного рассмотрения и формулирования поручений, указаний исполнителям) не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в организационно-аналитический отдел Министерства социальной политики Свердловской области.

Рассмотрение обращения рассматривающим руководителем

1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями рассматривающему руководителю.
2. Рассматривающий руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами указаний (резолюций):
3. определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;
4. дает необходимые указания и поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;
5. ставит исполнение указаний и рассмотрение обращения на контроль.

Решением рассматривающего руководителя является подписанные указание

(резолюция) и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

1. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений Министерства социальной политики Свердловской области, рассматривающий руководитель определяет в своем поручении, указании (резолюции) подразделения и должностные лица, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.
2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
3. 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 организационно-аналитическим отделом Министерства социальной политики Свердловской области по информации, полученной при приеме и регистрации поступивших обращений.

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

Гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.

1. В соответствии с указанием (резолюцией) рассматривающего руководителя государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям в течение одного дня.
2. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагается на исполнителей, определенных руководителями, первично рассмотревшими данное обращение.

Рассмотрение обращения исполнителем

1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с поручением, указанием (резолюцией) рассматривающего руководителя и прилагаемыми документами исполнителю.
2. При осуществлении административной процедуры исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.
3. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель при реализации административной процедуры:
4. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
5. инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;
6. 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;
7. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
8. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
9. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
10. По результатам рассмотрения обращения гражданину подготавливается ответ. Срок подготовки и направления ответа - не более 30 дней от даты регистрации обращения.
11. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:
12. ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
13. если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
14. в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;
15. в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;
16. при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства;
17. 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);
18. ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются раздельно и подписываются Министром социальной политики Свердловской области либо его заместителем.
19. 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

1. Основанием для начала административной процедуры является:
2. необходимость запроса дополнительной информации в исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, подведомственных организациях;
3. необходимость подготовки информации на запросы иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления;
4. необходимость подготовки информации или предложений в федеральные государственные органы.
5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства социальной политики 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 переадресации обращения.
6. 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.
7. 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.
8. Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих 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.
9. 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 документационного обеспечения и контроля исполнения Правительства Свердловской области.

1. 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 соблюдения ими установленных сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.
2. Ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются раздельно и подписываются Министром социальной политики Свердловской области либо его заместителем.

Направление ответа гражданину

1. Основанием для начала административной процедуры является наличие ответа гражданину, подписанного Министром социальной политики Свердловской области либо его заместителем.
2. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.
3. 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.
4. Ответ на обращение направляется гражданину в срок не более одного дня с момента подписания, не позднее 30 дней от даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.
5. Регистрация ответа за подписью Министра социальной политики Свердловской области либо его заместителем осуществляется данным органом.

Ответы, подписанные Губернатором Свердловской области, Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области и его заместителями, Председателем Правительства Свердловской области и его заместителями, регистрируются в Управлении документационного обеспечения и контроля исполнения Правительства Свердловской области.

Контроль исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращению

1. Основанием для начала административной процедуры контроля является регистрация в организационно-аналитическом отделе Министерства социальной политики Свердловской области и направление соответствующему рассматривающему руководителю поступившего обращения.
2. Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращениям граждан и административных процедур осуществляется организационно-аналитическим отделом Министерства социальной политики Свердловской области.
3. Проекты ответов по рассмотрению обращений граждан, направляемые в федеральные органы государственной власти, проходят нормативный контроль в организационно-аналитическом отделе государственным гражданским служащим, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, перед согласованием Министра социальной политики Свердловской области.
4. Организационно-аналитический отдел Министерства социальной политики Свердловской области возвращает обращение на повторное рассмотрение в случаях:
5. оформления проекта ответа с нарушением установленной формы;
6. противоречия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
7. отсутствия полной информации по поставленным вопросам;
8. необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
9. иных оснований в соответствии с компетенцией структурных подразделений Министерства социальной политики Свердловской области.
10. Контроль результата осуществляется рассматривающими руководителями, оформившими поручение, указание (резолюцию) исполнителям по работе с обращением.
11. Рассматривающий руководитель в порядке контроля:
12. рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;
13. дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
14. возвращает обращение на повторное рассмотрение по основаниям, установленным в пункте 63 настоящего административного регламента;
15. при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль;
16. 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.
17. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:
18. устранить выявленные нарушения;
19. провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней;
20. уведомить заявителя о сроках повторного (дополнительного) рассмотрения.
21. В рамках контроля сроков и административных процедур при рассмотрении обращений организационно-аналитическим отделом Министерства социальной политики Свердловской области проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
22. 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.

В случае подписания ответа на обращение и информации в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области (далее - Управление) лично рассматривающим руководителем, отметку о снятии с контроля осуществляет государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, после получения информации от Управления о снятии с контроля.

В этом случае рассматривающий руководитель снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

Дело для контроля результата исполнения поручений формируется в организационно-аналитическом отделе Министерства социальной политики Свердловской области и направляется рассматривающему руководителю с пометкой «Для ознакомления и списания в дело». Отметка о списании в дело оформляется в соответствующем поле контрольно-учетной карточки, руководитель ставит подпись и дату.

Оформление архивного дела по обращению, хранение

1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в организационно-аналитический отдел Министерства социальной политики Свердловской области материалов по обращению с указанием (резолюцией) «В дело».
2. Исполнитель формирует дело по обращению гражданина, куда подшивает все материалы по рассмотрению обращения: контрольно-учетную карточку, поручения рассматривающего руководителя, ответ заявителю, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя.
3. 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.
4. Государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан проверяет материалы дела по обращению, представленные исполнителем, вносит информацию в базу данных электронной программы, где делает отметку о поступлении дела на хранение.
5. Документы по контрольным обращениям граждан, поступившие из Правительства Свердловской области, хранятся в полном объеме в организационно-аналитическом отделе Министерства социальной политики Свердловской области.
6. Неконтрольные документы по обращениям граждан хранятся в структурных подразделениях Министерства социальной политики Свердловской области. Копии контрольно-учетной карточки и резолюции рассматривающего руководителя передаются исполнителем на хранение в организационно-аналитический отдел.

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.

1. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается государственным гражданским служащим организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве Министерства социальной политики Свердловской области соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением постоянно действующей Экспертной комиссии Министерства социальной политики Свердловской области уничтожаются в установленном порядке.

Анализ письменных обращений граждан

1. 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

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

Регистрация устного обращения

1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является устное обращение гражданина в Министерство, в том числе обращения граждан на выездном приеме уполномоченных должностных лиц при проведении Дней министерств с выездом в муниципальные образования Свердловской области.
2. Должностное лицо, осуществляющее устный прием граждан, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Рассмотрение устного обращения

1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется в порядке очереди.
2. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, заносят данные в журнал регистрации устных обращений.
3. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. 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.
5. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
7. Министр социальной политики Свердловской области и его заместители, проводят выездные личные приемы граждан по графику проведения дней исполнительных органов государственной власти и приема граждан в муниципальных образованиях Свердловской области.

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

Оформление дела по устному обращению

1. Оформление дела по устному обращению осуществляются в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 69-75 настоящего административного регламента.
2. 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.

1. 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.

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

1. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается государственным гражданским служащим организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, в текущем архиве в течение 5 лет.

По истечении сроков хранения в архиве Министерства социальной политики Свердловской области соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением постоянно действующей Экспертной комиссии Министерства социальной политики Свердловской области уничтожаются в установленном порядке.

Анализ устных обращений граждан

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

**Работа с карточками устного приема, поступающими из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области**

1. Карточки устного приёма ежемесячно поступают в Министерство из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области.
2. Государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, готовит проект резолюции и передает рассматривающему руководителю.
3. После наложения резолюции рассматривающим руководителем, государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела, ответственный за делопроизводство по обращения граждан, оставляет себе копии карточек и резолюций, оригиналы передает исполнителям для подготовки информации.
4. Исполнители готовят информацию и предоставляют пакет документов в организационно-аналитический отдел Министерства социальной политики Свердловской области в установленный рассматривающим руководителем срок.
5. Государственный гражданский служащий организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращения граждан, передает карточки устного приема и подготовленную исполнителями информацию руководителю, принимающему участие в приеме граждан в Правительстве Свердловской области.
6. Копии карточек устного приема хранятся 5 лет в организационно-аналитическом отделе Министерства социальной политики Свердловской области, после чего уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

Раздел 5. Анализ обращений граждан

1. В целях повышения эффективности и качества предоставления государственной услуги Министерство 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.
2. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется организационно-аналитическим отделом Министерства социальной политики Свердловской области, во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Министерства социальной политики Свердловской области.

Раздел 6. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в целях исполнения стандарта предоставления государственной услуги, обеспечения своевременного и качественного осуществления административных процедур.
2. Министерство 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.
3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется организационно-аналитическим отделом Министерства социальной политики Свердловской области.
4. 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 (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги

1. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин 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, исполнительному органу государственной власти Свердловской области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему.
2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

решения принятые по обращению;

действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области или должностных лиц;

нарушения сроков и административных процедур при рассмотрении обращения.

1. Жалоба рассматривается в порядке, установленном настоящим административным регламентом.
2. В случае досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, срок рассмотрения жалобы - не более 30 дней.
3. 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.