



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ ГУБЕРНАТОРА СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ И ПРАВИТЕЛЬСТВА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

23.05.2018

№ 64

г. Екатеринбург

О внесении изменения в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденное приказом Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 16.07.2015 № 99

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях приведения в соответствие действующему законодательству Российской Федерации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, утвержденное приказом от 16.07.2015 № 99 «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области» («Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области (www.pravo.gov66.ru), 2015, 27 июля, № 5424) с изменениями, внесенными приказами Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области от 07.08.2015 № 112 и от 14.04.2016 № 42, изменение, изложив его в новой редакции (прилагается).


2. Начальнику отдела информатизации Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (В.Г. Соколов) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.upravdel.midural.ru) в подразделе «Нормативные правовые акты» раздела

«Документы» и в подразделе «Порядок и время приема граждан» раздела «Обращения граждан» в течение пяти рабочих дней со дня принятия.

3. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru) в течение десяти дней со дня принятия.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Управляющего делами
Губернатора Свердловской области
и Правительства Свердловской области



А.С. Намятов

Приложение
к приказу Управления делами
Губернатора Свердловской области и
Правительства Свердловской области
от 23.05.2018 № 67
«О внесении изменения в Положение
об организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Управлении делами
Губернатора Свердловской области и
Правительства Свердловской области,
утвержденное приказом от 16.07.2015
№ 99»

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении
делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской
области

1. Общие положения

1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Управлении делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее - Управление делами), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, прекращения переписки, организации проведения личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 4) Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- 5) Областным законом от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области»;
- 6) Постановлением Правительства Свердловской области от 31.07.2012 № 827-ПП «Об утверждении Положения, структуры, предельного лимита штатной численности и фонда по должностным окладам в месяц Управления делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области»;
- 7) иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области,

регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.

3. Управление делами применяет в своей работе методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, разработанные Администрацией Президента Российской Федерации.

4. Для целей настоящего Положения применяются следующие основные термины и определения:

граждане (также - заявители) - граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица;

обращения граждан (далее - обращения) - поступившие в адрес Управления делами в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также устные обращения граждан;

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;

система «Обращения граждан» (далее - СОГ) - специализированная автоматизированная система электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан;

электронная копия документа (обращения) - компьютерный файл, содержащий цифровое изображение, полученное в результате сканирования оригинала документа или обращения на бумажном носителе;

направление документа по компетенции - направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Действие настоящего Положения не распространяется на порядок работы с:

1) входящей корреспонденцией от граждан и юридических лиц, в которой не содержатся рекомендации 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, просьбы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан и других лиц, сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц,

критика деятельности указанных органов и должностных лиц, просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан и других лиц;

2) входящей корреспонденцией, не связанной с направлением обращений граждан на рассмотрение, поступающей в адрес Управления делами от государственных органов, органов местного самоуправления, совещательных органов, созданных указанными органами, государственных корпораций, организаций с долей участия государства, государственных и муниципальных организаций и должностных лиц указанных государственных органов, органов местного самоуправления, государственных корпораций и организаций;

3) входящей корреспонденцией от юридических лиц, в которой содержатся рекомендации, просьбы, сообщения или критика, связанные исключительно с хозяйственными отношениями, регулируемые гражданским законодательством Российской Федерации, в которых участвуют указанные юридические лица;

4) входящей корреспонденцией от юридических лиц, не являющихся объединениями граждан.

6. Действие настоящего Положения не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен соответствующим федеральным конституционным законом, федеральным законом, в том числе:

1) запросы о представлении информации о деятельности Управления делами, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2) запросы о предоставлении государственных услуг, межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственных услуг, жалобы на нарушения порядка предоставления государственных услуг, иные документы, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) документы, связанные с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд, рассматриваемые в порядке, установленном Федеральным законом от 5 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

4) уведомления о проведении публичных мероприятий, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в Управлении делами с использованием СОГ.

8. Сроки, предусмотренные настоящим Положением, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации либо настоящим Положением не предусмотрено иное.

9. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, представление запрашиваемой у Управления делами информации.

2. Порядок приема, регистрации, предварительного рассмотрения обращений, поступивших в письменной форме

10. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа могут поступить в Управление делами одним из следующих способов:

- 1) лично доставлено заявителем;
- 2) нарочным;
- 3) почтовым отправлением;
- 4) с использованием информационной системы общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приемная» на официальном сайте Управления делами в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://upravdel.midural.ru>) (далее - официальный сайт Управления делами).

11. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в Управлении делами, обратившись:

- по телефону: отдел правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами: (343) 359-49-08, 359-45-49;

- к разделу «Обращения граждан» официального сайта Управления делами.

12. На поступившее в Управление делами обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Управления делами.

13. Прием, регистрация и предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляется в отделе правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами.

14. В случае, если письменное обращение гражданина поступило в какое-либо структурное подразделение Управления делами, кроме отдела правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами, оно подлежит незамедлительной передаче в отдел правовой, организационной работы, государственной службы и кадров для регистрации.

15. Обращения граждан, поступившие в Управление делами в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

16. Обращения граждан, поступившие в Управление делами, отделом правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами регистрируются в СОГ. Для каждого обращения заполняется и распечатывается регистрационно-контрольная карточка.

17. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение 3 дней с момента поступления в Управление делами.

18. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в Управление делами, предусматривает:

- 1) прочтение текста: выявляется информация, содержащая факты коррупции, информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) государственных служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или третьих лиц (далее -

информация, содержащая коррупционные факторы);

2) установление повторности и неоднократности обращения;

3) определение для каждого выбранного вопроса вида вопроса (заявление, предложение, жалоба);

4) подготовку проекта поручения Управляющего делами Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области (далее - Управляющий делами) о принятии по каждому вопросу одного из следующих решений:

- направить на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- рассмотреть поставленные в обращениях вопросы.

19. После проведения процедуры предварительного рассмотрения, обращение гражданина с проектом поручения направляется Управляющему делами или уполномоченному лицу в день регистрации для рассмотрения и выдачи соответствующих поручений.

По результатам рассмотрения Управляющим делами обращения гражданина, отделом правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами в СОГ выдаются соответствующие поручения.

20. Обращение гражданина, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факторы незамедлительно передается Управляющему делами.

По результатам рассмотрения Управляющим делами указанного обращения принимаются организационные решения о порядке дальнейшего рассмотрения по существу и определяется необходимость особого контроля за рассмотрением обращения. В соответствии с резолюцией на обращении ставится отметка о поступлении обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особого контроля за его рассмотрением.

21. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления делами, направляются в течение 7 дней со дня их 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.

Отделом правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами подготавливаются документы о направлении обращения по компетенции, а также проект уведомления заявителя о переадресации его обращения.

22. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, Губернатору Свердловской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

23. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

24. Управление делами 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.

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

26. В случае, если в соответствии с пунктом 25 настоящего Положения невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

27. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, исполняющих функцию по рассмотрению обращений граждан в Управлении делами:

1) во внесудебном порядке заявитель вправе:

- обратиться с жалобой на решение, действие или бездействие должностных лиц Управления делами на личном приеме в устной форме или письменно. В устной форме жалобы рассматриваются в ходе личного приема Управляющим делами;

- письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема, направлена письменно по почтовому адресу или в форме электронного документа через систему «Электронная приемная» на официальном сайте Управления делами. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации в Управлении делами. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы и действия, осуществленные в соответствии с принятым решением, направляется заявителю;

- обратиться с жалобой к вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу, вышестоящему органу;

2) в судебном порядке:

- оспаривание нормативных правовых актов Управления делами осуществляется в соответствии с главой 21 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации;

- оспаривание решений, действий (бездействия) Управления делами, должностных лиц Управления делами, государственных гражданских служащих Управления делами, нарушающих права, свободы и законные интересы граждан, организаций и иных лиц, создающих препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или незаконно возлагающих какие-либо обязанности, осуществляется в соответствии с главой 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации;

- оспаривание ненормативных правовых актов, решений, действий (бездействия) Управления делами, должностных лиц Управления делами, не соответствующих закону или иному нормативному правовому акту, нарушающих права и законные интересы граждан, организаций и иных лиц в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, осуществляется в соответствии с главой 24 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

28. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

В случае необходимости гражданин вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы или их копии.

29. Обращение гражданина, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

30. Должностные лица Управления делами в целях рассмотрения обращения гражданина должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

31. Завизированные Управляющим делами или уполномоченным лицом поручения о рассмотрении обращений граждан направляются отделом правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами в соответствующие структурные подразделения Управления делами посредством СОГ.

32. Руководитель структурного подразделения Управления делами, которому выдано поручение о рассмотрении обращения, по результатам ознакомления с текстом обращения определяет непосредственных исполнителей (далее - ответственные исполнители), выдает необходимые поручения по подготовке проекта ответа.

33. В процессе рассмотрения обращения по существу Управление делами:

- 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.

34. При проведении проверки информации, изложенной в обращении, содержащем коррупционные факторы, ответственные исполнители:

- обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - запрашивают у заявителя дополнительные документы и материалы;
- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения Управляющего делами о проведении выездной проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение.

В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении государственным служащим Управления делами обязанностей, ограничений и запретов, связанных с государственной службой, а также требований к служебному поведению, о наличии у государственного служащего Управления делами личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении государственным служащим Управления делами других коррупционных правонарушений, Управляющий делами принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки уполномоченных лиц за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений. Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения государственным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»). В случае, если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении государственным служащим Управления делами требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то по материалам проверки принимается решение о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов (далее - Комиссия), а именно: по результатам проверки Управляющему делами предлагается предоставить материалы проверки в форме доклада в соответствующую Комиссию.

35. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

36. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

37. Управление делами 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. Проект

соответствующего письма подготавливается в пределах срока, указанного в пункте 42 настоящего Положения.

38. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

39. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

40. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель подготавливает предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Руководитель структурного подразделения Управления делами, которому поручено рассмотрение такого обращения, представляет на имя Управляющего делами служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

41. При принятии Управляющим делами решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. К последнему письму прилагаются копии всех предыдущих ответов.

42. В случае поступления в Управление делами обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Управления делами, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Управления делами, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

43. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с даты регистрации обращения.

44. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращения граждан может быть продлен Управляющим делами не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

45. Результаты рассмотрения обращений граждан могут быть следующими:

- «Поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

- «Поддержано. Приняты меры» - означает фактическую реализацию предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - «поддержано»;

- «Разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы.

- «Не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

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

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции Управления делами, 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) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

47. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, содержащем коррупционные факторы, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к государственному служащему мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о неподтверждении фактов коррупции.

48. В случае, если обращение направлено нескольким руководителям структурных подразделений Управления делами, ответственным за подготовку ответа на обращение является должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - ответственное лицо). Соисполнители не позднее чем за 3 дня до наступления срока ответа на обращение представляют ответственному лицу информацию и материалы, необходимые для подготовки ответа.

49. Письменный ответ на обращение направляется ответственным исполнителем гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

50. Ответ на обращение, поступившее в Управление делами в форме электронного документа, направляется ответственным исполнителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

51. Ответ на обращение гражданина должен содержать дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его адрес, указанный в обращении, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона ответственного исполнителя.

52. Регистрация ответов на обращения граждан, а также вся переписка по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется с использованием СОГ.

53. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, или в адрес гражданина, чьи данные поддаются прочтению.

54. Ответы заявителям распечатываются на бланках Управления делами. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы ответственного исполнителя и номер служебного телефона.

55. Проекты ответов на обращения должны быть завизированы ответственным исполнителем, согласованы с руководителем структурного подразделения Управления делами и подписаны Управляющим делами или уполномоченным лицом.

4. Порядок проведения личного приема граждан и работы с устными обращениями граждан

56. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Управления делами, осуществляется в приемной Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области по приему граждан (далее - приемная Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области) Управляющим делами (далее - личный прием).

57. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым ежемесячно Первым заместителем Губернатора Свердловской области - Руководителем Администрации Губернатора Свердловской области. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Правительства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

58. Организацию проведения личного приема обеспечивает отдел правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами.

59. Запись на личный прием осуществляется:

1) по номеру телефона 8(343) 359-45-49;

2) по телефону сетевого справочного телефонного узла Правительства Свердловской области 8(343) 385-77-77.

60. О дате и времени приема заявителя информирует специалист отдела правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами (далее - специалист отдела) по телефону. В случае невозможности проведения приема в запланированное время специалист отдела информирует заявителя по телефону и также сообщает о дате и времени, на которые личный прием может быть перенесен.

61. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.

62. Личный прием проводится в порядке очередности, исходя из времени прибытия гражданина в приемную Губернатора Свердловской области и Правительства Свердловской области, с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

63. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме, с учетом количества граждан, записанных на личный прием, в рамках общей запланированной продолжительности личного приема.

64. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеопроотоколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

65. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее - устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных

обращений.

66. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении гражданина, не входит в компетенцию Управления делами, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

68. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема, при этом в карточке личного приема гражданин делает собственноручную запись о согласии с устной формой ответа и ставит личную подпись. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения дается письменный ответ.

69. Регистрацию карточек личного приема в СОГ обеспечивает специалист отдела непосредственно в ходе личного приема либо в день личного приема.

70. Если в указанное время гражданин не явился на личный прием, делается соответствующая запись в регистрационной карточке личного приема.

5. Оформление архивного дела по обращению, его хранение

71. Ответственный исполнитель после направления ответа на обращение заявителя передает в течение 3 дней все документы в отдел правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами для формирования дела. Специалист отдела подшивает все материалы по рассмотрению обращения в следующем порядке: регистрационно-контрольная карточка, поручения Управляющего делами или уполномоченного лица, ответ заявителю, обращение гражданина, справки, копии документов заявителя, иные документы, связанные с рассмотрением обращения гражданина, а также уведомление о направлении ответа заявителю или иное подтверждение отправки ответственным исполнителем ответа заявителю.

72. После завершения рассмотрения устного обращения сотрудник отдела формирует дело, содержащее документы и материалы, связанные с рассмотрением устного обращения, на бумажном носителе.

73. Документы по обращениям граждан хранятся в полном объеме в отделе правовой, организационной работы, государственной службы и кадров Управления делами.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

6. Ответственность должностных лиц Управления делами при рассмотрении обращений граждан

74. Сотрудники Управления делами несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

75. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, несут дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

76. Государственные гражданские служащие Свердловской области, замещающие должности государственной гражданской службы Свердловской области в Управлении делами, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

77. Работники, занимающие в Управлении делами должности, не отнесенные к должностям государственной гражданской службы Свердловской области, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Трудовым кодексом Российской Федерации.