

Приложение
к приказу
Департамента здравоохранения
Ивановской области
от 29.08.2013 N 220

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПО ИСПОЛНЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ
«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент Департамента здравоохранения Ивановской области по исполнению государственной функции «Рассмотрение обращений граждан» (далее - административный регламент, государственная функция) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения Департаментом здравоохранения Ивановской области государственной функции, определяет сроки и последовательность административных действий, выполняемых государственными гражданскими служащими, замещающими должности в Департаменте здравоохранения Ивановской области, при исполнении государственной функции.

1.2. Положения административного регламента распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением всех обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Обращение гражданина (далее – обращение) - направленные в Департамент здравоохранения Ивановской области в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Департамент здравоохранения Ивановской области.

1.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции:

[Конституция](#) Российской Федерации;

Федеральный [закон](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 07.05.2013 № 80-ФЗ «О внесении изменений в ст. 5.59 Кодекса РФ об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный [закон](#) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Российской Федерации от 27.04.1993 N 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Закон Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан по обращениям в Ивановской области»;

Постановление Правительства Ивановской области от 28.12.2012 № 578-п «Об утверждении Положения о Департаменте здравоохранения Ивановской области».

1.4. Государственная функция исполняется Департаментом здравоохранения Ивановской области (далее – Департамент).

1.5. Результатом исполнения государственной функции является:
устный ответ (с согласия гражданина) в ходе личного приема;
письменный ответ на поставленные в письменном обращении вопросы;
ответ на поставленные в обращении вопросы в форме электронного документа;

уведомление о переадресовании письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции:

2.1.1. Информация об исполнении государственной функции предоставляется:

непосредственно в здании Департамента;

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Место нахождения Департамента:

Юридический адрес: улица Батурина, дом 8, город Иваново, 153000;

Фактический адрес: улица Батурина, дом 8, 153000; проспект Шереметевский, дом 1, город Иваново, 153000;

контактный телефон (телефон для справок): 8(4932) 32-61-62, 59-48-20;

факс 8(4932) 59-48-21;

Интернет-адрес: <http://ivdzo.ru>;

адрес электронной почты: 073@adminet.ivanovo.ru.

График работы Департамента:
Понедельник – четверг – 09.00 – 18.00.
Пятница – 9.00 – 16.45.
Перерыв на обед – 13.00 – 13.45.

График приема граждан:
Начальник Департамента

Вторник – 14-00 – 15-00;

Первый заместитель начальника Департамента - статс-секретарь
Понедельник - 15-00 – 16-00.

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы Департамента, графике приема граждан сообщаются по телефону для справок, а также размещаются: на официальном сайте Департамента; на информационном стенде в Департаменте.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения государственные гражданские служащие Департамента подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа (Департамента), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

2.1.5. Гражданин, с учетом графика (режима) работы Департамента, с момента приема обращения имеет право на получение сведений о последовательности административных действий по рассмотрению его обращения при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты.

2.1.6. Граждане в обязательном порядке информируются:
о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
о невозможности рассмотрения обращения с указанием причин для этого;
о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) по процедуре исполнения государственной функции:

2.2.1. По вопросам исполнения государственной функции консультирование осуществляют государственные гражданские служащие, исполняющие обязанности по учету обращений, рассматривающие поступившие обращения граждан.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:
требований к оформлению письменного обращения;
мест и графиков личного приема руководителями Департамента для рассмотрения устных обращений;

порядка и сроков рассмотрения обращений;
порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной функции.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;
четкость в изложении материала;
полнота консультирования;
аргументированность.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет и электронной почты).

2.2.5. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

2.3. Требования к личному приему.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин предъявляет на личном приеме документы и материалы либо их копии.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Сроки исполнения государственной функции:

2.5.1. Максимальный срок рассмотрения письменного обращения и зарегистрированного устного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в Департаменте.

Регистрация обращения осуществляется в течение 3 дней со дня поступления обращения.

2.5.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, в течение 7 дней со дня регистрации в Департаменте направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина (объединения граждан), направившего обращение, о переадресации обращения.

2.5.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены начальником Департамента, первым заместителем начальника Департамента в соответствии с их компетенцией не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину (объединению граждан) и обоснованием необходимости продления срока.

2.5.4. Начальником Департамента, первым заместителем начальника Департамента, заместителями начальника Департамента в соответствии с их компетенцией могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения письменных обращений, если того требуют интересы дела.

2.5.5. При приеме письменных обращений, которые граждане приносят лично, записи граждан на личный прием, а также проведении личного приема граждан в Департаменте, на беседу с каждым гражданином отводится время в пределах 15 минут.

2.6. Основания для отказа в исполнении государственной функции.

2.6.1. Гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения в следующих случаях:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Департамента или одному и тому же должностному лицу;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа (анонимное обращение) либо они не поддаются прочтению;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

2.6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6.3. В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется расследование или судебное разбирательство, заявителю дается разъяснение о сроках и порядке обжалования принятых в ходе расследования или судебного разбирательства решений.

2.6.4. При исполнении государственной функции, оказание иных услуг, необходимых и обязательных для исполнения государственной функции, а также участие иных организации в исполнении государственной функции не производится.

2.7. Требования к помещениям, в которых исполняется государственная функция:

2.7.1. Прием граждан осуществляется в служебных кабинетах руководителей Департамента.

2.7.2. В помещениях Департамента оборудуются места для ожидания, информирования.

2.7.3. Помещения, в которых предоставляется государственная функция, зал ожидания должны иметь площади, предусмотренные нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям.

2.7.4. Места для информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

2.7.5. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

Места для ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

Места для ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

2.7.6. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными настольными табличками.

2.7.7. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма.

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

2.8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности исполнения государственной функции.

2.8.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Департамент с критикой деятельности указанного органа либо в целях восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.8.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения

в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.8.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.8.3. настоящего Административного регламента, 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 соответствующие решения или действие (бездействие) в судебном порядке, установленном законодательством.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность процедур.

3.1.1. Осуществление государственной функции включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка обращений;
- регистрация и направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- постановка обращения на контроль;
- подготовка проекта ответа на обращение;
- подписание, регистрация и направление ответа на обращение;
- оформление дела по обращению, хранение.

Блок-схема рассмотрения обращения гражданина приведена в приложении № 1 к Административному регламенту.

3.1.2. Прием и первичная обработка обращений граждан

3.1.2.1. Основанием для начала административного действия является поступление обращения гражданина в Департамент.

3.1.2.2. Обращение может поступить в Департамент одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- по официальному электронному адресу, указанному в п.2.1.2 Административного регламента (обращения, поступившие по иным адресам электронной почты Департамента не рассматриваются);
- нарочным;
- лично гражданином или его представителем.

3.1.2.3. Обращения, направленные по почте, посредством факсимильной и фельдъегерской связей, по электронной почте, поступают в приемную Департамента (далее - приемная).

3.1.2.4. Государственный гражданский служащий, исполняющий обязанности делопроизводителя Департамента или лицо, его замещающее (далее сотрудники приемной):

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

в случае отсутствия в конверте письменного обращения составляет справку: "Письма в адрес Департамента нет", подписывает ее и прилагает к поступившим документам;

составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма; первые экземпляры указанных актов хранятся в приемной, вторые направляются заявителям.

3.1.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан, а также от нарочных, осуществляется государственным гражданским служащим, исполняющим обязанности делопроизводителя Департамента или лицом, его замещающим. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставятся отметка с указанием даты приема обращения и подпись принявшего обращение государственного гражданского служащего.

3.1.2.6. Обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа с соблюдением требований п.3.1.2.2 Административного регламента, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. 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, или 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.

3.1.2.7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для исполнения Департаментом государственной функции, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Обращение, поступившее в Департамент, подлежит обязательному приему.

3.1.3. Регистрация и направление обращения на рассмотрение

3.1.3.1. Регистрация письменных обращений, обращений в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение, осуществляется государственным гражданским служащим, исполняющим обязанности делопроизводителя Департамента или лицом, его замещающим, в течение 3-х дней с момента поступления в электронном журнале регистрации обращений, заявлений, жалоб. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

Обращения регистрируются в журнале регистрации, в который вносится следующая информация:

дата регистрации письменного обращения;

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя;

место его проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем письменное обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения письменного обращения;

тема (темы) обращения;

данные об исполнителе;

дата исполнения документа.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя при заполнении журнала регистрации следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Датой регистрации считается дата, указанная на штампе Департамента, проставляемом сотрудниками приемной.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале регистрации (КЛ).

Письменное обращение проверяется на повторность. Повторными следует считать обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по

одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в Департамент, учитываются под регистрационным индексом первого обращения через дробь (/1, /2 и т.д.).

Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения, регистрируются так же, как первичные.

В журнале регистрации фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

3.1.3.2. Зарегистрированные обращения передаются начальнику Департамента или первому заместителю начальника Департамента.

Начальник Департамента или первый заместитель начальника Департамента не позднее дня, следующего за днем поступления к нему обращения, дает поручение государственному гражданскому служащему или нескольким государственным гражданским служащим Департамента (далее - исполнитель) о рассмотрении обращения и подготовке проекта ответа на обращение.

Если в поручении начальника Департамента или первого заместителя начальника Департамента указаны несколько исполнителей, то ответственным за его рассмотрение в полном объеме и подготовку проекта ответа на обращение по всем поставленным в нем вопросам является исполнитель, указанный в поручении первым либо указанный в поручении ответственным, в том числе за обобщение.

3.1.3.3. Результатом выполнения административного действия по регистрации и направлению обращения на рассмотрение является передача письменного обращения из приемной исполнителю.

Передача обращения исполнителю с визой начальника Департамента или первого заместителя начальника Департамента осуществляется сотрудниками приемной не позднее дня, следующего за днем дачи поручения о его рассмотрении.

3.1.3.4. Максимальный срок выполнения административных действий по приему, обработке, регистрации и направлению обращений на рассмотрение составляет 3 дня.

3.1.4. Рассмотрение обращения

3.1.4.1. Рассмотрение обращений осуществляют исполнители, указанные в поручении начальника Департамента, первого заместителя начальника Департамента.

Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

Письма с просьбой о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам

направляются сообщения о графике приема граждан руководителями Департамента, а обращения списываются "в дело" как исполненные.

Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и организаций, возвращаются в направившие это обращение государственный орган или организацию.

3.1.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, направляется в течение 7 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.

3.1.4.3. 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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.1.4.4. Исполнитель рассматривает поступившее обращение в 2-дневный срок со дня поступления и определяет действия, необходимые для:

- его рассмотрения,
- разрешения всех поставленных в обращении вопросов,
- подготовки ответа.

Указанные действия выполняются исполнителем в срок, позволяющий подготовить и направить заявителю ответ на обращение в 30-дневный срок со дня его регистрации в Департаменте.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, организации и учреждения, начальник Департамента или первый заместитель начальника Департамента, давшие поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет начальнику Департамента или первому заместителю начальника Департамента не менее, чем за 10 дней до истечения срока исполнения.

3.1.4.5. Начальник Департамента или первый заместитель начальника Департамента в 3-дневный срок рассматривает служебную записку о продлении срока рассмотрения обращения, определяет обоснованность и мотивированность и продлевает срок рассмотрения обращения либо отказывает в продлении срока рассмотрения обращения.

3.1.4.6. Служебная записка с соответствующим визой начальника Департамента, первого заместителя начальника Департамента возвращается исполнителю для дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки проекта ответа заявителю в установленный срок.

3.1.4.7. Заявителю, срок рассмотрения обращения которого продлен, исполнитель не позднее чем за 3 дня до истечения 30-дневного срока со дня регистрации обращения в Департаменте направляет уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

3.1.4.8. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, далее другие авторы. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе "Ф.И.О." пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то пишется: Сидоров И.И., фамилии других членов семьи указываются далее в той же графе. В журнале регистрации делается отметка КЛ (коллективное).

3.1.4.9. При наличии оснований для отказа в исполнении государственной функции граждан, направивший обращение, уведомляется об этом письменно в срок 7 дней, за исключением случаев, указанных в абзацах пятом и шестом подпункта 2.6.1 настоящего Административного регламента.

При выявлении исполнителем оснований для отказа в рассмотрении обращения гражданина, указанных в абзацах пятом и шестом подпункта 2.6.1 Административного регламента, ответ на обращение не направляется. В этом случае готовится служебная записка на имя начальника Департамента, первого заместителя начальника Департамента о списании обращения в «дело», с указанием причины.

3.1.4.10. В ходе рассмотрения обращения исполнитель должен изучить нормативно-правовую базу по вопросам, поставленным в обращении, при необходимости запросить у подведомственных и иных организаций (в том числе органов власти) документы, материалы, информацию, иные сведения, необходимые для принятия решения по обращению и подготовки проекта ответа на обращение. Исполнитель также должен принять все необходимые меры для получения от указанных организаций всех требуемых материалов, документов, пояснений и пр.

3.1.4.11. Результатом выполнения административного действия по рассмотрению обращения является проект ответа на обращение.

3.1.4.12. Максимальный срок выполнения настоящего административного действия 21 день.

3.1.5. Постановка обращения на контроль

3.1.5.1. На контроль ставятся все письменные обращения граждан.

3.1.5.2. Постановка обращений на контроль осуществляется сотрудниками приемной.

3.1.5.3. Контроль заключается в отслеживании сроков рассмотрения письменных обращений граждан и осуществляется сотрудниками приемной.

3.1.6. Подготовка ответа на обращение

3.1.6.1. По результатам рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит проект ответа на обращение.

3.1.6.2. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

3.1.6.3. Проект ответа на обращение оформляется на бланке Департамента, адресуется заявителю.

3.1.6.4. В проекте ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению (если их несколько) и даются ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов полно, корректно и доступным языком.

3.1.6.5. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

3.1.6.6. Фамилия, имя, отчество и рабочий телефон исполнителя указывается на проекте ответа в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

3.1.6.7. Одновременно с подготовкой проекта ответа на обращение исполнитель готовит (если требуется) сообщение в адрес федерального органа государственной власти, органа государственной власти Ивановской области, исполнительный орган государственной власти Ивановской области о результатах рассмотрения обращения.

3.1.6.6. Подготовленный проект ответа на обращение визируется исполнителем и представляется руководителю структурного подразделения, в котором готовился проект ответа, на визирование.

3.1.6.7. Если руководитель подразделения, в котором готовился проект ответа, не согласен с содержанием проекта ответа, он поручает исполнителю внести в него изменения, дополнения либо осуществить дополнительную проработку вопросов, поставленных в обращении.

3.1.6.8. После дополнительной проработки вопросов, поставленных в обращении, и внесения соответствующих изменений и (или) дополнений в проект ответа он повторно визируется исполнителем, руководителем подразделения, в котором готовился проект ответа, и представляется на подпись начальнику Департамента или первому заместителю начальника Департамента.

3.1.6.9. Максимальный срок выполнения настоящего административного действия 5 дней.

3.1.7. Подписание, регистрация и направление ответа на обращение

3.1.7.1. Ответы на обращения граждан подписывает начальник Департамента или первый заместитель начальника Департамента.

3.1.7.2. Если начальник Департамента, первый заместитель начальника Департамента не согласен с содержанием проекта ответа, он поручает исполнителю внести в него изменения, дополнения либо осуществить дополнительную проработку вопросов, поставленных в обращении.

3.1.7.3. После дополнительной проработки вопросов, поставленных в обращении, и внесения соответствующих изменений и (или) дополнений в проект ответа он повторно визируется исполнителем, руководителем структурного подразделения, в котором готовился проект ответа, и представляется на подпись начальнику Департамента или первому заместителю начальника Департамента.

3.1.7.4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.1.7.5. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Ивановской области возвращаются только при наличии на них штампа "подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.1.7.6. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в приемную, где проверяется правильность оформления ответа, а данные о результатах рассмотрения заносятся в журнал регистрации обращений, заявлений, жалоб.

3.1.7.7. После регистрации ответа в журнале регистрации сотрудники приемной осуществляют его отправку. Отправка ответов без регистрации не допускается.

3.1.7.8. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.1.7.9. Поступившие ответы на запросы Департамента о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Департамента, передаются в приемную и регистрируются ее сотрудниками в электронном журнале регистрации входящей документации.

3.1.7.10. Исходящие номера ответам на обращения, подписанные начальником Департамента или первым заместителем начальника, присваиваются следующим образом:

индекс отдела – руководство 01-13 (в соответствии с утвержденной номенклатурой дел), тире, порядковый исходящий номер регистрируемого письма в Департаменте.

3.1.7.11. Максимальный срок выполнения настоящего административного действия 1 день, следующий за днем подписания и регистрации ответа.

3.1.8. Оформление дела по обращению, хранение

3.1.8.1. Сотрудники приемной, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Департамента, формируют «дело» по письменному обращению гражданина, куда подшиваются оригинал обращения, в том числе поручения федеральных органов государственной власти, Губернатора Ивановской области, первого заместителя Председателя Правительства Ивановской области, заместителя Председателя Правительства Ивановской области либо уполномоченного должностного лица Правительства Ивановской области, начальника Департамента, первого заместителя начальника Департамента, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, и экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина. Расположение комплекса документов исполненного обращения внутри номенклатурного дела осуществляется последовательно, по входящим регистрационным номерам.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается приемной в текущем архиве в течение 5 лет, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Департамента, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной комиссии (ЭК) Департамента, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение.

3.2. Последовательность административных действий при личном приеме граждан

3.2.1. Личный прием граждан включает в себя следующие административные действия:

- регистрация устного обращения;
- рассмотрение устного обращения;
- подготовка письменного или устного ответа;
- оформление дела по устному обращению.

3.2.2. Регистрация устного обращения

3.2.2.1. Основанием для начала административного действия является

устное обращение гражданина на личном приеме у начальника Департамента, первого заместителя начальника Департамента.

3.2.2.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в Департаменте осуществляют сотрудники приемной, которые:

обеспечивают организацию рассмотрения устных обращений должностными лицами;

регистрируют обращения граждан в журнале учета устных обращений граждан.

При необходимости распечатывают историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.2.2.3. Максимальный срок выполнения настоящего административного действия 1 день.

3.2.3. Рассмотрение устного обращения

3.2.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося гражданина, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения.

3.2.3.2. Должностные лица Департамента, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются в контрольно-регистрационной карточке обращения.

Бланк карточки регистрации личного приема граждан приведен в приложении № 2 к Административному регламенту.

3.2.3.3. 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 контрольно-регистрационной карточке.

Во время личного приема допускается рассмотрение служебных вопросов с сотрудниками Департамента.

3.2.3.4. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом Департамента дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.3.5. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.3.6. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

3.2.3.8. Максимальный срок выполнения настоящего административного действия: устного - в течение приема гражданина, письменного в соответствии с административными действиями, указанными в данном административном регламенте.

3.2.4. Подготовка письменного ответа на устное обращение

3.2.4.1. После окончания личного приема сотрудники приемной проводят первичную обработку материалов приема граждан.

Заявления граждан, изъявивших желание оставить свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с регистрационно-контрольной карточкой должностному лицу Департамента, осуществляющему личный прием.

3.2.4.2. Должностное лицо Департамента, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

3.2.4.3. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, за своевременностью и качеством их исполнения возлагается на должностное лицо Департамента, проводившее личный прием.

3.2.4.4. Подготовка, подписание, регистрация и направление письменного ответа осуществляется в соответствии с административными действиями и сроками, указанными в данном административном регламенте.

3.2.5. Оформление дела по устному обращению

3.2.5.1. Основанием для начала административного действия является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу Департамента, проводившему личный прием.

3.2.5.2. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо Департамента, проводившее личный прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.5.3. Обращения граждан, ответы и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Департамента. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Расположение комплекса документов исполненного обращения внутри номенклатурного дела осуществляется последовательно, по входящим регистрационным номерам.

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

Хранение рассмотренных устных обращений и материалов к ним обеспечивается приемной в текущем архиве в течение 5 лет, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Департамента, затем архивные дела, срок хранения которых истек, представляются на заключение экспертной

комиссии (ЭК) Департамента, после чего составляется соответствующий акт на уничтожение.

4. Порядок и формы контроля за порядком исполнения государственной функции

4.1. Сотрудники приемной несут дисциплинарную ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом порядка рассмотрения обращения.

Исполнитель несет дисциплинарную ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, за организацию рассмотрения обращения, объективность и всесторонность рассмотрения обращения, своевременность оформления и отправления запросов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные исполнители.

Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции и принятием решений государственными гражданскими служащими и сроками исполнения осуществляются руководителями структурных подразделений Департамента.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц. Периодичность осуществления контроля устанавливается

руководителями структурных подразделений Департамента.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении государственной функции

5.1. Действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения государственной функции, могут быть обжалованы заявителем в досудебном порядке.

5.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц, принятые в ходе исполнения государственной функции, обжалуются начальнику Департамента.

5.3. Заявитель вправе направить жалобу (претензию) по почте, факсу, электронной почте.

5.4. Срок рассмотрения жалобы (претензии) не превышает тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

5.5. Заявитель в своей жалобе (претензии) в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляет жалобу (претензию), либо фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица, а также полное наименование заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть жалобы (претензии).

Дополнительно в жалобе (претензии) указываются:

суть обжалуемого действия (бездействия), а также принимаемого (осуществляемого) должностным лицом решения;

обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, созданы препятствия к их реализации;

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе (претензии) документы и материалы либо их копии.

5.7. Заинтересованные лица вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

5.8. Жалоба (претензия) не рассматривается в случае:

если в жалобе (претензии) не указаны полное наименование заявителя, и почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

если предметом жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном порядке. Данное решение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу (претензию), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

если государственным органом или должностным лицом получена жалоба (претензия), в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст жалобы (претензии) не поддается прочтению. В данном случае в течении 7 дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему жалобу (претензию), если его наименование и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) уполномоченным должностным лицом Департамента принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы (претензии).

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы (претензии), направляется заявителю.

6. Анализ обращений

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется сотрудниками приемной совместно со всеми структурными подразделениями Департамента.

Анализ поступивших в Департамент обращений (характер обращений, динамика показателей, география обращений, итоги рассмотрения) проводится ежемесячно, обобщается по итогам года с использованием всех материалов по рассмотрению.

В соответствии с отдельными поручениями Губернатора Ивановской области, первых заместителей Председателя Правительства Ивановской области, заместителей Председателя Правительства Ивановской области, начальника Департамента, первого заместителя начальника Департамента готовится информация о работе с обращениями граждан в Департаменте, а также об отдельных обращениях граждан, в том числе по конкретной тематике.