

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Костромской области
от «27» октября 2015 г. № 384-а

ПОРЯДОК

проведения контрольных мероприятий в исполнительных органах государственной власти Костромской области по практике применения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

1. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к проведению администрацией Костромской области контрольных мероприятий в исполнительных органах государственной власти Костромской области по вопросам работы с обращениями и запросами информации граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – контрольные мероприятия).

2. Основной задачей контрольных мероприятий является изучение и анализ правоприменительной практики при работе исполнительных органов государственной власти Костромской области с обращениями и запросами информации граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений (далее – заявителей) в единой трехуровневой системе обеспечения права заявителей на обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

3. Контрольные мероприятия в исполнительных органах государственной власти Костромской области проводятся в соответствии с планом контрольных мероприятий, осуществляемых отделом по работе с обращениями граждан администрации Костромской области (далее – отдел), утвержденным губернатором Костромской области. Состав уполномоченных лиц на проведение контрольных мероприятий утверждается распоряжением губернатора Костромской области.

4. Проведение контрольных мероприятий может осуществляться во взаимодействии с органами прокуратуры Российской Федерации.

5. Основаниями для включения исполнительных органов государственной власти Костромской области в план контрольных мероприятий являются:

1) поступление в администрацию Костромской области обращения(ий) о преследовании автора(ов) за обращения, направленные в исполнительные органы государственной власти Костромской области и содержащие критику соответствующих органов;

2) повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 10 и более процентов активности населения по жалобам на действия (бездействие) должностных лиц исполнительных органов государственной власти Костромской области, государственных гражданских служащих (далее – должностные лица);

3) наличие обращений, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») или опубликованных в средствах массовой информации и вызвавших большой общественный резонанс;

4) повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) до 15 и более процентов активности населения по повторным и многократным обращениям – обращениям, содержащим один и тот же вопрос или одни и те же вопросы от одного и того же автора, поступившим повторно или многократно в адрес одного и того же исполнительного органа государственной власти Костромской области или на имя одного и того же должностного лица;

5) нарушение исполнительным органом государственной власти Костромской области срока, установленного законодательством (15 календарных дней), представления документов и материалов, запрошенных Администрацией Президента Российской Федерации, администрацией Костромской области в данном исполнительном органе государственной власти Костромской области и необходимых для рассмотрения обращения;

6) нарушение должностным лицом срока, установленного законодательством (15 календарных дней), представления документов и материалов, запрошенных Администрацией Президента Российской Федерации, администрацией Костромской области у данного должностного лица и необходимых для рассмотрения обращения;

7) нарушение должностным или уполномоченным лицом порядка представления документов и материалов, запрошенных Администрацией Президента Российской Федерации, администрацией Костромской области у данного должностного лица, либо необходимых для рассмотрения обращения, либо о результатах рассмотрения обращения, направленного данному должностному лицу на рассмотрение Администрацией Президента Российской Федерации, администрацией Костромской области, в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

8) нарушение должностным лицом срока представления проекта доклада на имя Президента Российской Федерации по исполнению поручения, данного по результатам работы мобильной приемной

Президента Российской Федерации или проведенного по поручению Президента Российской Федерации личного приема гражданина, в том числе в режиме видео-конференц-связи;

9) нарушение исполнительным органом государственной власти Костромской области срока, установленного законодательством (30 календарных дней), представления документов и материалов, запрошенных Администрацией Президента Российской Федерации, администрацией Костромской области у данного исполнительного органа государственной власти Костромской области, о результатах рассмотрения обращений, направленных в данный исполнительный орган государственной власти Костромской области на рассмотрение Администрацией Президента Российской Федерации, администрацией Костромской области, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов;

10) повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности населения до 10 и более процентов по общему количеству содержащихся в обращениях вопросов;

11) повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности населения до 10 и более процентов по содержащимся в обращениях вопросам, относящимся к предметам ведения Российской Федерации, либо к предметам совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, либо к предметам ведения субъектов Российской Федерации, либо по вопросам местного значения;

12) проверка фактического устранения недостатков, выявленных в ходе оперативного выезда мобильной приемной Президента Российской Федерации;

13) проверка фактического устранения недостатков, выявленных в ходе ранее проведенных контрольных мероприятий в соответствии с планом контрольных мероприятий.

6. При проведении контрольных мероприятий изучается:

1) исполнение требований федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» исполнительными органами государственной власти Костромской области:

организация учета и регистрации поступающих обращений и запросов заявителей в письменной форме, порядок рассмотрения, направления исполнителям;

организация учета и регистрации поступающих обращений и запросов заявителей в форме электронного документа, порядок рассмотрения, направления исполнителям;

организация учета и регистрации поступающих запросов заявителей в устной форме, порядок рассмотрения, направления исполнителям;

порядок доклада обращений и запросов заявителей руководству исполнительного органа государственной власти Костромской области;

организация личного приема заявителей уполномоченными лицами исполнительного органа государственной власти Костромской области и рассмотрение обращения в устной форме;

организация личного приема заявителей руководителями (в том числе наличие и исполнение графика личного приема заявителей руководством исполнительного органа государственной власти) и рассмотрение обращений в устной форме;

соответствие помещений приемной исполнительного органа государственной власти Костромской области требованиям и нормам (в том числе организация рабочих мест, наличие необходимого оборудования, режима работы и пр.);

организация работы справочно-телефонного узла исполнительного органа государственной власти Костромской области;

соблюдение сроков рассмотрения обращений и запросов заявителей, контроль за их соблюдением;

порядок продления сроков рассмотрения обращений и запросов заявителей;

организация контроля исполнения поручений по обращениям заявителей;

практика рассмотрения обращений с выездом на место и с участием заявителей;

применение типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений;

практика применения Методических рекомендаций по работе с обращениями и запросами граждан и организаций, утвержденных решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 30 июля 2015 года № А-1-3272в (подпункт 2.1 пункта 2);

практика применения Методических рекомендаций по проведению общероссийского дня приема граждан, утвержденных решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 30 июля 2015 года № А-1-3272в (подпункт 2.1 пункта 2);

организация информационно-аналитической и справочной работы по обращениям заявителей;

информация о результатах рассмотрения обращений заявителей с анализом принятых решений, в том числе с указанием принятых решений: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

информация о принятых мерах по обращениям заявителей, по которым принято решение «поддержано»;

использование в работе с обращениями информации заявителей об оценке результатов рассмотрения их обращений;

2) наличие и анализ содержания основных документов, регламентирующих работу с обращениями и запросами заявителей:

инструкция по работе с обращениями и запросами в исполнительном органе государственной власти Костромской области;

инструкция по делопроизводству в исполнительном органе государственной власти Костромской области;

положение о структурном подразделении исполнительного органа государственной власти Костромской области;

должностные регламенты работников структурного подразделения исполнительного органа государственной власти Костромской области;

график личного приема заявителей руководителями, должностными и уполномоченными лицами исполнительного органа государственной власти Костромской области;

режим работы приемной исполнительного органа государственной власти Костромской области;

статистические и аналитические материалы по обращениям, результатам их рассмотрения и принятым мерам;

программы развития в исполнительном органе государственной власти Костромской области каналов и средств связи в соответствии с Концепцией развития каналов связи и средств связи, утвержденной подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 30 июля 2015 года № А-1-3272в в целях реализации права граждан на обращение в исполнительные органы государственной власти Костромской области, а также на получение при личных обращениях в любой государственный орган или орган местного самоуправления ответов от государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов;

3) наличие и функционирование:

закрытого информационного ресурса в сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ (далее – Интернет-портал ССТУ.РФ);

электронного справочника на Интернет-портале ССТУ.РФ;

электронной карты доступности для обеспечения реализации права на обращение в адрес Президента Российской Федерации на Интернет-портале ССТУ.РФ;

системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любой исполнительный орган государственной власти Костромской области, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по

проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

системы перевода в реальном режиме времени сообщений граждан в устной форме по телефону, поступивших в Справочный телефонный узел Администрации Президента Российской Федерации, в справочные службы исполнительных органов государственной власти Костромской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщениях вопросов;

системы информационного обмена электронными данными по работе с обращениями граждан в реальном режиме времени между Администрацией Президента Российской Федерации, администрацией Костромской области, исполнительными органами государственной власти Костромской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Костромской области;

системы обеспечения доступа гражданам через информационный ресурс «Личный кабинет» раздела «Обращения» официального сайта Президента Российской Федерации в сети «Интернет» к результатам рассмотрения их обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, направленных в соответствующие исполнительные органы государственной власти Костромской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, размещенным в информационных ресурсах «Личный кабинет» официальных сайтов соответствующих исполнительных органов государственной власти Костромской области в сети «Интернет»;

системы предоставления исполнительными органами государственной власти Костромской области данных о результатах рассмотрения обращений заявителей, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах.

7. Выборочно изучается:

1) своевременность, всесторонность и объективность рассмотрения обращений заявителей:

правовая обоснованность принятых по результатам рассмотрения обращений заявителей решений;

принятие мер по результатам принятых по обращениям заявителей решений «поддержано», направленных на реализацию, восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителей;

формирование дел и состояние их хранения за изучаемый период;

представление документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений заявителей и результатов их рассмотрения (пункт 2 части 1 и часть 2 статьи 10, части 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

использование типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденного подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей

группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 30 июля 2015 года № А-1-3272в;

определение видов вопросов (жалоба, заявление, предложение), содержащихся в обращениях заявителей, а также типов видов вопросов, определенных Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 30 июля 2015 года № А-1-3272в (подпункт 2.1 пункта 2);

обеспечение обмена в реальном режиме времени данными в электронном виде по работе с обращениями и запросами заявителей;

2) анализ статистических и аналитических материалов по обращениям заявителей, по результатам их рассмотрения и принятых мер, в том числе для обеспечения обратной связи исполнительных органов государственной власти Костромской области с авторами обращений и запросов являющейся источником информации:

об уровне регулирования правоотношений, связанных с реализацией, восстановлением и защитой прав, свобод и законных интересов авторов обращений;

о соответствии характера и содержания управляющего воздействия на общественные отношения и фактической общественной практики, складывающейся в соответствующих сферах;

3) анализ устранения ранее выявленных в ходе контрольных мероприятий недостатков и доведение его результатов до сведения руководства исполнительного органа государственной власти Костромской области.

8. В ходе контрольных мероприятий дополнительно осуществляется изучение и анализ:

1) информативности официального сайта соответствующего исполнительного органа государственной власти Костромской области в сети «Интернет»;

2) подготовки и информативности обзоров обращений граждан, организаций и общественных объединений и их опубликование на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Костромской области в сети «Интернет»;

3) полноты и достоверности сведений, передаваемых о работе с обращениями в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме для информационно-аналитической работы.

9. В целях подготовки к проведению контрольных мероприятий в соответствующем исполнительном органе государственной власти Костромской области:

анализируются в соответствии с компетенцией соответствующего органа показатели активности населения Костромской области по вопросам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, решение которых находится в компетенции соответствующего органа, и включающим вопрос, явившийся основанием для проведения контрольного мероприятия;

запрашивается в случае необходимости имеющаяся в соответствующем исполнительном органе государственной власти Костромской области, органах прокуратуры Российской Федерации информация по существу вопроса, явившегося основанием для проведения контрольных мероприятий.

10. Уполномоченные лица отдела в ходе проведения контрольного мероприятия имеют право:

1) использовать материально-техническое, документационное и информационное обеспечение исполнительного органа государственной власти Костромской области, в котором осуществляется контрольное мероприятие;

2) запрашивать в установленном порядке и получать от структурных подразделений администрации Костромской области, исполнительных органов государственной власти Костромской области, общественных приемных губернатора Костромской области информацию (документы и материалы) по вопросам, явившимся основанием для проведения контрольных мероприятий;

3) получать письменные и устные объяснения у должностных лиц исполнительных органов государственной власти Костромской области, структурных подразделений администрации Костромской области по поводу неисполнения или ненадлежащего исполнения федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

4) вносить должностным лицам исполнительных органов государственной власти Костромской области предложения по вопросам, явившимся основанием для проведения контрольных мероприятий;

5) вносить губернатору Костромской области, руководителю исполнительного органа государственной власти Костромской области предложения о применении дисциплинарных взысканий к должностным лицам исполнительного органа государственной власти Костромской области, государственным гражданским служащим, виновным в нарушении норм федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в соответствии с Федеральным законом от 27 июля

2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», а также о принятии мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

б) в случае неустранения нарушений прав и законных интересов заявителей, выявленных в ходе проведения контрольных мероприятий, вносить предложения заместителю губернатора Костромской области, координирующему работу по вопросам обращений граждан, о направлении материалов контрольных мероприятий в органы прокуратуры Российской Федерации для принятия мер прокурорского реагирования в отношении должностных лиц исполнительных органов государственной власти Костромской области, допустивших нарушения норм федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

7) проводить совещания с должностными лицами, государственными гражданскими служащими;

8) взаимодействовать с органами прокуратуры Российской Федерации;

9) устанавливать должностным лицам исполнительных органов государственной власти Костромской области сроки представления доклада о плане устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольных мероприятий.

11. Результаты проведения контрольных мероприятий в исполнительном органе государственной власти Костромской области оформляются уполномоченными лицами отдела в форме справки о состоянии работы с обращениями и запросами заявителей в соответствующем исполнительном органе государственной власти Костромской области, подписываемой уполномоченными лицами отдела и должностными и уполномоченными лицами соответствующего исполнительного органа государственной власти Костромской области, участвовавшими в проведении контрольных мероприятий.

12. Справка о состоянии работы с обращениями и запросами заявителей в соответствующем исполнительном органе государственной власти Костромской области должна содержать описательную часть, выводы, содержащие информацию о выявленных недостатках (о нарушениях исполнительными органами государственной власти Костромской области или должностными лицами федеральных законов от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»), предложения по устранению недостатков, а также иную информацию, непосредственно связанную с проведением контрольных мероприятий.

13. Справка о состоянии работы с обращениями и запросами заявителей в соответствующем исполнительном органе государственной власти Костромской области согласуется с руководителем соответствующего исполнительного органа государственной власти Костромской области и утверждается заместителем губернатора Костромской области, координирующим работу по вопросам обращений граждан.

14. Утвержденная справка о состоянии работы с обращениями и запросами заявителей направляется отделом в соответствующий исполнительный орган государственной власти Костромской области, в котором проводились контрольные мероприятия, для представления в отдел плана устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольных мероприятий.

15. Контроль устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольных мероприятий осуществляется отделом.

16. Отдел ведет Реестр контрольных мероприятий, в который включает:

справку о состоянии работы с обращениями и запросами заявителей в соответствующем исполнительном органе государственной власти Костромской области;

план устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольных мероприятий в случае наличия мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков и реализацию предложений, отраженных в справках о состоянии работы с обращениями и запросами в соответствующем исполнительном органе государственной власти Костромской области, и уведомляет об этом руководителя исполнительного органа государственной власти Костромской области;

информацию о сроках исполнения и ответственных за исполнение мероприятий должностных и уполномоченных лиц исполнительного органа государственной власти Костромской области, указанных в плане устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольных мероприятий;

информацию о снятии с контроля или продлении срока поручения, данного по результатам контрольных мероприятий.

17. В случае несоответствия плана устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольных мероприятий, представленного в отдел, справке о состоянии работы с обращениями и запросами заявителей в соответствующем исполнительном органе государственной власти Костромской области руководителю соответствующего исполнительного органа государственной власти Костромской области направляется письмо о доработке плана устранения недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольных мероприятий.

18. Основанием для рассмотрения вопроса о снятии с контроля или о продлении контроля является письменный доклад руководителя

соответствующего исполнительного органа государственной власти Костромской области или иного уполномоченного лица о выполнении плана устранения недостатков, выявленных по результатам проведения контрольных мероприятий.

19. Снятие с контроля или продление контроля по вопросам, выявленным в ходе проведения контрольных мероприятий и связанным с рассмотрением конкретных обращений заявителей, осуществляется с учетом мнения авторов о результатах рассмотрения их обращений и мерах, принятых по их обращениям.
