

Областное государственное казённое учреждение
«Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг
в Ульяновской области»

ПРИКАЗ

« 10 » мая 2017 г.

№ 42-П

г. Ульяновск

Об утверждении Инструкции
по работе с обращениями граждан
и запросами организаций

В целях организации работы с обращениями граждан и запросами организаций в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан и запросами организаций в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.В.Опенышева

**Инструкция
по работе с обращениями граждан и запросами организаций
в областном государственном казённом учреждении «Корпорация
развития интернет-технологий — многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг
в Ульяновской области»**

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее — Инструкция) разработана в целях определения порядка регистрации, рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций, поступающих в областное государственное казённое учреждение «Корпорация развития интернет-технологий — многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее - ОГКУ «Правительство для граждан») контроля за их исполнением.

1.2. Инструкция разработана в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, касающимися предоставления государственных и муниципальных услуг;

постановлением Правительства Ульяновской области от 24.07.2013 № 316-П «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ульяновской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области»;

регламентом областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области».

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращения - направленные в ОГКУ «Правительство для граждан» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя;

2) жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги;

3) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

4) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее по телефону приёмной директора или контактного центра ОГКУ «Правительство для граждан»;

5) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

6) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым тестом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

7) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу;

8) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два или более раза;

9) рассмотрение обращения - действия должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан и запросами организаций в ОГКУ «Правительство для граждан», результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

10) письменный ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты, указанному на бланке ОГКУ «Правительство для граждан»;

11) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма или по служебному телефону;

12) правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

13) направление обращения по компетенции - направление обращения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан и запросами организаций в ОГКУ «Правительство для граждан», с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

14) уведомление - служебный документ, направляемый заявителю на бланке ОГКУ «Правительство для граждан»;

15) исполнитель - должностное лицо ОГКУ «Правительство для граждан», уполномоченное на рассмотрение обращения;

16) анонимное обращение - обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

17) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в ОГКУ «Правительство для граждан» о предоставлении информации о деятельности ОГКУ «Правительство для граждан»;

18) рассмотрение запроса - действия должностного лица, ответственного за организацию работы с обращениями граждан и запросами организаций в ОГКУ «Правительство для граждан», направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

19) ответ на запрос - служебный документ, направляемый должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан и запросами организаций в ОГКУ «Правительство для граждан», пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности ОГКУ «Правительство для граждан»;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности ОГКУ «Правительства для граждан»;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Губернатором и Правительством, о проведении анализа деятельности ОГКУ «Правительство для граждан» или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

2. Порядок приёма, регистрации, перенаправления и сроки рассмотрения обращений

2.1. Обращения, поступившие в ОГКУ «Правительство для граждан» в письменной форме или форме электронного документа и не содержащие жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения, поступившие в ОГКУ «Правительство для граждан», содержащие жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. Учёт и регистрация обращений и запросов граждан и организаций, поступивших в ОГКУ «Правительство для граждан», осуществляется с использованием Единой системы электронного документооборота (далее – ЕСЭД).

2.3. Делопроизводство по обращениям ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

2.4. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям и запросам граждан и организаций в ОГКУ «Правительство для граждан» несёт отдел управления делами центра по общим вопросам.

Все поступающие в ОГКУ «Правительство для граждан» обращения и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются в отделе управления делами центра по общим вопросам ОГКУ «Правительство для граждан», где осуществляются их первичная обработка и регистрация в ЕСЭД.

2.5. Обращения граждан могут поступать в ОГКУ «Правительство для граждан» в письменной и устной формах, посредством почтовой и факсимильной связи, нарочным способом, в электронном виде.

2.6. Обращение, поступившее в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме, подлежит регистрации в ЕСЭД в течение 1 рабочего дня с момента его поступления с присвоением регистрационного номера.

В случае если обращение поступило в ОГКУ «Правительство для граждан» после 16.00, то оно подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня.

2.7. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации жалобы в ЕСЭД. Обращение рассматривается в течение 30 календарных дней с момента его регистрации. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. Направление обращения по компетенции осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его регистрации.

2.8. 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.

2.9. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций (далее – обращений) не распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

2.10. По результатам рассмотрения обращения или запроса заявителю направляется ответ в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем подписания ответа директором ОГКУ «Правительство для граждан» или уполномоченным на это лицом.

2.11. Ответ по результатам рассмотрения обращения подписывает директор ОГКУ «Правительство для граждан» или уполномоченные на это лица.

3. Организация личного приёма граждан директором ОГКУ «Правительство для граждан»

3.1. Организацию и подготовку личного приёма директором ОГКУ «Правительство для граждан» осуществляет отдел управления делами центра по общим вопросам.

Отдел управления делами центра по общим вопросам осуществляет:

подготовку, утверждение графика личного приёма директором ОГКУ «Правительство для граждан»;

регистрацию в ЕСЭД карточек личного приёма (устного обращения) обращений, поступивших по итогам личного приёма, направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям, контроль сроков исполнения поручений по рассмотрению данных обращений.

3.2. Отдел по работе со СМИ осуществляет размещение графика личного приёма на официальном сайте, в официальных группах в социальных сетях и на информационных стендах в зонах ожидания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.3. Личный приём в ОГКУ «Правительство для граждан» осуществляется директором в соответствии с графиком личного приёма.

3.4. Личный приём осуществляется по предварительной записи по телефону приёмной директора ОГКУ «Правительство для граждан» с указанием даты, места и времени проведения приёма. При этом работник отдела управления делами центра по общим вопросам, принимающий заявку, заполняет карточку личного приёма (устного обращения).

3.5. Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

В случае если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

3.6. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого работник отдела управления делами центра по общим вопросам осуществляет регистрацию карточки личного приёма (устного обращения) в ЕСЭД. Дополнительно заявитель, обладающий правом на внеочередной приём, предъявляет документ, подтверждающий такое право.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, работником отдела управления делами центра по общим вопросам, разъясняется право заявителя направить обращение в Корпорацию в письменной форме или в форме электронного документа. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, такое обращение заявителя считается анонимным.

3.7. После заполнения карточки личного приёма (устного обращения) заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма (устного обращения) изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

3.8. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма (устного обращения) делается запись:

«Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

3.9. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.10. В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) при наличии в ОГКУ «Правительство для граждан» зарегистрированного обращения в письменной или электронной форме, а также почтового адреса или электронного адреса, письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

4. Приём обращений в устной форме по телефонам

4.1. Обращения в устной форме заявителя могут сформулировать по телефонам приёмной директора ОГКУ «Правительство для граждан» 8(8422)58-80-90 с понедельника по пятницу с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья, праздничных дней, а также по телефону контактного центра ОГКУ «Правительство для граждан» 8(8422)27-40-27 с понедельника по пятницу с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья, праздничных дней.

4.2. Работник контактного центра ОГКУ «Правительство для граждан», осуществляющий приём устного обращения по телефону, вправе уточнять суть обращения в целях предоставления заявителю более полной информации по предоставлению государственных и муниципальных услуг или перенаправления звонка к компетентному специалисту ОГКУ «Правительство для граждан» для получения консультации, либо в приёмную директора ОГКУ «Правительство для граждан» для заполнения карточки личного приёма (устного обращения) для последующего рассмотрения.

4.3. Работник, осуществляющий приём устного обращения, поступившего по телефону приёмной директора ОГКУ «Правительство для граждан», вправе запрашивать у заявителя его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), его почтовый адрес, номер телефона и (или) факса для заполнения карточки устного обращения и её последующей регистрации в ЕСЭД.

Ответ по телефону может быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

4.4. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами,

при согласии заявителя ответ даётся сотрудником, осуществляющим приём устного обращения, в ходе беседы.

5. Контроль за организацией рассмотрения обращений. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в ОГКУ «Правительство для граждан», осуществляет отделом мониторинга и качества департамента экспертно-аналитического.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, направленных в ОГКУ «Правительство для граждан» принятия мер, осуществляет отдел управления делами центра по общим вопросам.

7.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

 постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

 подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

 подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

 предоставление информации по результатам рассмотрения обращений и запросов директору ОГКУ «Правительство для граждан» для принятия решения.

7.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль за:

 соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

 своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

7.4. Персональная ответственность лиц, ответственных за рассмотрение и подготовку ответов на обращения, поступивших в ОГКУ «Правительство для граждан», закреплена в их должностных инструкциях.

Приложение
к Инструкции по работе с обращениями
граждан и запросами организаций

ОГКУ «Правительство для граждан» № _____
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА (УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ)

Личный приём

Телефонное обращение

Дата личного приёма (устного обращения) _____

Ф.И.О. _____

Адрес: *регистрации* _____

фактического места жительства _____

Телефон _____

Вид обращения: *Предложение Заявление Жалоба*

Частота обращений: *Первичное Повторное Многократное*

Содержание обращения

Предыдущие обращения в органы:
государственной власти, местного
самоуправления _____

правоохранительные, судебные _____

Согласен _____
с вышеизложенным содержанием устного обращения

Согласен _____
*на использование персональных данных в базе данных
«Обращения граждан»*

От письменного ответа отказываюсь _____