



**ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ
ГУБЕРНАТОРА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Красный проспект, д.18, г. Новосибирск, 630011
тел.: (383) 218-84-83, факс: (383) 223-69-72,
E-mail: pochta@nso.ru, <http://www.nso.ru>

28.04.2016 № 74-08/2-Вч
На № _____ от _____

Главам муниципальных
районов и городских округов
Новосибирской области

Уважаемые коллеги!

В соответствии с Планом, утвержденным Губернатором Новосибирской области Городецким В.Ф., управлением по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в 1 квартале 2016 года проведены контрольные мероприятия по практике применения органами государственной власти и органами местного самоуправления Новосибирской области законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - контрольные мероприятия).

Направляю Обзор по результатам проведения контрольных мероприятий в органах государственной власти и органах местного самоуправления в 1 квартале 2016 года (далее - Обзор).

В целях оперативного принятия мер по устранению выявленных недостатков, а также причин, порождающих обоснованные жалобы граждан на действия (бездействие) должностных лиц органов местного самоуправления в связи с рассмотрением их обращений:

1. Довести Обзор до сведения должностных лиц и работников администраций муниципальных районов и городских округов, глав и работников администраций сельских и городских поселений, расположенных в пределах муниципальных районов и городских округов.

2. Организовать работу в органах местного самоуправления по устранению недостатков и замечаний, изложенных в Обзоре.

3. Продолжить проведение контрольных мероприятий в администрациях сельских и городских поселений, расположенных в пределах муниципальных районов и городских округов, по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, в соответствии с графиками проведения контрольных мероприятий, руководствуясь Методическими

рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

4. Информацию о принятых мерах по устранению недостатков и замечаний, изложенных в Обзоре, представить в управление по работе с обращениями граждан - общественную приемную Губернатора области в срок до 30.05.2016.

Приложение: обзор на 4 л. в 1 экз.



Ю.Ф. Петухов

ОБЗОР

по результатам проведения контрольных мероприятий в органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления в Новосибирской области по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в 1 квартале 2016 года

В соответствии с Планом-графиком проведения контрольных мероприятий в органах государственной власти и органах местного самоуправления в Новосибирской области по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденным Губернатором Новосибирской области Городецким В.Ф., управлением по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области в 1 квартале и апреле 2016 года проведены контрольные мероприятия по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - контрольные мероприятия):

1) В 3 органах государственной власти Новосибирской области, в том числе:

- в министерстве социального развития Новосибирской области;
- в министерстве экономического развития Новосибирской области;
- в министерстве труда, занятости и трудовых ресурсов Новосибирской области.

2) В 7 органах местного самоуправления в Новосибирской области, в том числе:

- в администрации Мошковского района;
- в администрации рабочего поселка Мошково Мошковского района;
- в администрации Барлакского сельсовета Мошковского района;
- в администрации Колыванского района;
- в администрации рабочего поселка Колывань Колыванского района;
- в администрации Скалинского сельсовета Колыванского района;
- в администрации города Бердска.

В органах государственной власти и органах местного самоуправления, в которых проводились контрольные мероприятия, работа по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан) и личного приема граждан организована в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ) и Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), нормативных правовых актов Новосибирской области, нормативных правовых актов органов государственной власти и муниципальных правовых

актов органов местного самоуправления, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления.

В данных органах государственной власти и органах местного самоуправления осуществляется контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализируется содержание поступивших обращений граждан, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, проводится целенаправленная работа по совершенствованию методической и практической подготовки государственных гражданских служащих и муниципальных служащих.

Вместе с тем, в ходе проведения контрольных мероприятий выявлены ряд недостатков в организации работы с обращениями граждан.

Характерными недостатками являются:

1. Некоторые положения муниципальных правовых актов администраций сельских и городских поселений, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан, требуют уточнения и приведения в соответствии с требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, а также содержат нормы, не относящиеся к полномочиям администраций сельских и городских поселений (скопированы с муниципальных правовых актов администраций муниципальных районов и городских округов).

2. В регистрационных базах и журналах регистрации письменных обращений граждан ошибочно регистрируются заявления граждан о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Заявления о предоставлении государственных и муниципальных услуг должны регистрироваться отдельно от обращений граждан, и рассматриваться в порядке, определенным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в соответствии с административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Не во всех карточках личного приема граждан руководителями и уполномоченными лицами, ведущими личный прием, проставляется подпись проводившего личный прием и запись, что с согласия гражданина ответ дан устно в ходе личного приема. К карточкам личного приема граждан не прикладываются копии письменных ответов по результатам рассмотрения обращений на личном приеме.

В соответствии с пунктом 3 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, для рассмотрения письменных обращений.

4. На официальных сайтах не своевременно и не в полном объеме размещается информация о работе органов государственной власти и органов местного самоуправления с обращениями и запросами граждан.

В соответствии с пунктом 9 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ информация, размещаемая на официальном сайте, должна содержать:

- порядок и время личного приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления;

- порядок рассмотрения обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

- фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, обеспечение рассмотрения их обращений;

- номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

- обзоры обращений граждан, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах (ежемесячно, ежеквартально, ежегодно).

5. Устные запросы и сообщения граждан, поступившие в государственные органы власти и органы местного самоуправления по справочным телефонам, регистрируются выборочно, в регистрационные базы (в журналы регистрации) заносятся не все сведения о пользователях информацией (номера телефонов, время поступления запросов, результат рассмотрения запроса и т.д.).

Рекомендуется установить на рабочее место специалиста, ответственного за работу справочного телефона, телефонный аппарат с функцией определения номера и записи телефонного разговора с пользователем информацией.

6. Не во всех администрациях органов местного самоуправления оборудованы пункты (места) подключения к сети «Интернет» в целях обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации о деятельности органов местного самоуправления (статья 10 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ).

Причинами выявленных недостатков являются:

1) недостаточные знания должностными лицами и работниками органов государственной власти и органов местного самоуправления положений законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, а также ошибочное их толкование;

2) недобросовестное исполнение рядом должностных лиц и работников органов государственной власти и органов местного самоуправления своих должностных обязанностей по рассмотрению обращений граждан;

3) не надлежащий контроль со стороны руководителей органов государственной власти и органов местного самоуправления за состоянием работы по рассмотрению обращений граждан;

4) несвоевременное исполнение рядом руководителей органов государственной власти и органов местного самоуправления рекомендаций по совершенствованию работы с обращениями граждан.

И.о. начальника управления

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'И.Г. Баранов', written in a cursive style.

И.Г. Баранов