

ОБЗОР

по результатам проведения контрольных мероприятий в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в 3 квартале 2017 года

В соответствии с Планом проведения в 2017 году контрольных мероприятий в исполнительных органах государственной власти и органах местного самоуправления Новосибирской области по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденным Губернатором Новосибирской области, управлением по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области (далее – общественная приемная Губернатора области) в 3 квартале 2017 года проведены контрольные мероприятия по изучению состояния работы с обращениями граждан и практики применения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - контрольные мероприятия).

Контрольные мероприятия проведены:

1) в 2 исполнительных органах государственной власти Новосибирской области (далее - органы государственной власти), в том числе:

- в министерстве строительства Новосибирской области;
- в министерстве жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Новосибирской области.

2) в 12 органах местного самоуправления Новосибирской области (далее - органы местного самоуправления), в том числе: в 3 администрациях муниципальных районов и 1 городского округа, в 8 администрациях сельских и городских поселений:

- в администрациях Тогучинского района, города Тогучина, рабочего поселка Горный, Нечаевского сельсовета Тогучинского района;
- в администрациях Новосибирского района, рабочего поселка Краснообска, Верх-Тулинского, Толмачевского сельсоветов Новосибирского района;
- в администрациях Усть-Таркского района, Усть-Таркского, Козинского сельсоветов Усть-Таркского района;
- в администрации города Искитима Новосибирской области.

В целом, в органах государственной власти и органах местного самоуправления, в которых проводились контрольные мероприятия, работа с обращениями и запросами граждан организована и ведется 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 лучшую сторону отмечаются:

- министерство строительства Новосибирской области;
- администрация Козинского сельсовета Усть-Тарковского района.

Вместе с тем, в ходе изучения состояния работы с обращениями выявлены отдельные недостатки в организации работы с обращениями граждан и нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений.

Наибольшее количество недостатков выявлено:

- в администрации Верх-Тулинского сельсовета Новосибирского района.

Характерными недостатками и нарушениями являются:

1. Нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, а также не направление ответов на письменные и обращения граждан на личном приеме, что является поводом направления обоснованных жалоб граждан в вышестоящие инстанции.

В соответствии со статьей 14 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

По фактам нарушения порядка рассмотрения обращений руководителями органов государственной власти и органов местного самоуправления служебные проверки не проводятся, лица, виновные в нарушении законодательства о порядке рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности не привлекаются.

2. Не во всех органах местного самоуправления ведутся реестры отправки письменных ответов на обращения граждан, в дела не подшиваются копии уведомлений о направлении ответов, о переадресации обращений в форме электронного документа.

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

4. В некоторых органах местного самоуправления не приняты муниципальные правовые акты, регламентирующие порядок обеспечения доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления.

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ правовое регулирование отношений, связанных с обеспечением доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом, Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Правовое регулирование отношений, связанных с обеспечением доступа к информации о деятельности государственных органов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, осуществляется также законами, иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а в отношении органов местного самоуправления - муниципальными правовыми актами.

Тексты муниципальных правовых актов, регламентирующих порядок обеспечения доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления, должны размещаться на официальных сайтах органов местного самоуправления.

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

Заявления граждан о предоставлении 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 муниципальных услуг.

6. В карточках личного приема граждан отсутствует 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.

7. На официальных сайтах органов местного самоуправления не своевременно и не в полном объеме размещается информация о работе 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).

На официальных сайтах некоторых органов местного самоуправления размещена информация, противоречащая требованиям федерального законодательства о порядке рассмотрения обращений.

8. Работа справочных телефонов должным образом не организована. Устные запросы и сообщения граждан, поступившие по справочным телефонам, не регистрируются либо регистрируются выборочно, в регистрационные базы (журналы регистрации) заносятся не все сведения о пользователе информации (фамилия, имя и отчество, номер телефона, время поступления запроса, результат рассмотрения запроса и т.д.).

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

9. Не во всех органах местного самоуправления оборудованы информационные стенды для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности администраций и иной справочной информацией, либо на информационных стендах справочная информация размещена не в полном объеме.

В соответствии с пунктом 1 статьи 16 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ государственные органы, органы местного самоуправления в помещениях, занимаемых указанными органами, и иных отведенных для этих целей местах размещают информационные стенды и (или) другие технические средства аналогичного назначения для ознакомления пользователей информацией с текущей информацией о деятельности соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления. Информация на стенде должна содержать:

- 1) порядок работы государственного органа, органа местного самоуправления, включая порядок приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления;

2) условия и порядок получения информации от государственного органа, органа местного самоуправления.

10. Не соблюдаются утвержденные главами муниципальных районов и городских округов планы (графики) проведения контрольных мероприятий в администрациях сельских и городских поселений.

Результаты контрольных мероприятий документально не оформляются. По итогам контрольных мероприятий информационные справки с перечнем недостатков, анализом причин допущенных нарушений и рекомендаций по устранению нарушений главам администраций городских и сельских поселений не направляются, устранение выявленных недостатков на контроль не ставится.

11. Обзоры о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах за месяц, квартал, год не составляются, либо составляются в виде статистических справок без анализа вопросов и результатов рассмотрения обращений.

В соответствии с пунктом 9 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ и Методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Обзорах необходимо отражать информацию по вопросам обращений, поступивших в течение отчетного периода в сравнении относительных количественных показателей с предыдущим периодом и аналогичным периодом прошлого года, ежемесячно, ежеквартально, ежегодно.

12. В помещениях администраций городских и сельских поселений не оборудованы пункты (места) подключения к сети «Интернет».

В соответствии с пунктом 2 статьи 10 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ в целях обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации, в местах, доступных для пользователей информацией (в помещениях государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных библиотек, других доступных для посещения местах), создаются пункты подключения к сети «Интернет».

13. Входы в здания администраций городских и сельских поселений не оборудованы пандусами, кнопками вызова специалистов администраций для встречи лиц с ограниченными возможностями, не размещены ящики для обращений.

14. В должностных регламентах и инструкциях специалистов органов местного самоуправления, обеспечивающих работу с обращениями граждан, не прописаны обязанности по организации работы по рассмотрению обращений.

Причинами допущенных нарушений 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 соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан;

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

Принятые меры:

1) Справки о результатах контрольных мероприятий с анализом состояния работы с обращениями граждан, причинами допущенных нарушений, предложениями по устранению недостатков и предложениями по совершенствованию работы с обращениями граждан доведены до сведения руководителей органов государственной власти и органов местного самоуправления, в которых проводились контрольные мероприятия.

2) С должностными лицами и работниками органов государственной власти и органов местного самоуправления, в которых проводились контрольные мероприятия, работниками общественной приемной Губернатора области проведены семинары: «О совершенствовании работы с обращениями граждан».

3) Во всех органах государственной власти и органах местного самоуправления, в которых проводились контрольные мероприятия, разработаны планы устранения выявленных недостатков и реализации предложений по совершенствованию работы с обращениями, устранение выявленных недостатков поставлено общественной приемной Губернатора области на контроль.

Начальник управления



И.А. Покровская