



Министерство энергетики Российской Федерации

(Минэнерго России)

24 Октября 2011г

П Р И К А З

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Москва
Регистрационный № *22626*

от *"15" декабря 2011г.*

№ *471*

Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством энергетики Российской Федерации государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок

В соответствии с Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Министерством энергетики Российской Федерации государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Министр



С.И. Шматко

УТВЕРЖДЕН
приказом Минэнерго России
от «24» 10 2011г. № 471

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Министерством энергетики Российской Федерации
государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению
своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по
ним решений и направлению ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок**

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления Министерством энергетики Российской Федерации государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Административный регламент, государственная услуга) определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Министерстве энергетики Российской Федерации (далее – Министерство).

2. Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращение) и не распространяются на взаимоотношения граждан и Министерства в процессе предоставления Министерством иных государственных услуг.

3. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – заявители, граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации

4. Сведения о месте нахождения Министерства, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений размещены на сайте Министерства в сети Интернет www.minenergo.gov.ru (далее – официальный сайт Министерства) и в приложении 1 к Административному регламенту.

5. Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги, в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименование структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляет структурное подразделение Министерства, ответственное за работу с обращениями граждан – Департамент административной и законопроектной работы (далее – структурное подразделение Министерства, ответственное за работу с обращениями граждан).

6. Личная передача заявителями письменных обращений в Министерство осуществляется по адресу:

Москва, ул. Щепкина, д. 42, подъезд № 2 (окно «Экспедиция»)

График работы:

понедельник – четверг – с 9-00 до 17-30

пятница – с 9-00 до 16-00

обеденный перерыв – с 12-00 до 12-45

7. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Министерства:

107996, ГСП-6, г. Москва, ул. Щепкина, 42, стр. 1, 2.

8. Обращения граждан в виде электронного сообщения (далее – интернет-обращения) направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства в разделе «Общественная приемная», либо через единый портал государственных и муниципальных услуг, либо по адресу электронной почты Министерства minenergo@minenergo.gov.ru.

9. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (495) 631-83-64.

10. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Министерства.

11. Информация о приеме граждан размещается на официальном сайте Министерства.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

12. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

13. Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством на безвозмездной основе.

Результат предоставления государственной услуги

14. Конечными результатами предоставления государственной услуги является ответ по существу поставленных в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196), или уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной форме, устной форме или в форме электронного документа.

Срок предоставления государственной услуги

15. Срок регистрации письменных обращений в Министерстве с момента поступления - 3 дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, в срок до 7 дней со дня их регистрации в Министерстве подлежат переадресации в соответствующие органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

16. В случае если гражданин в одном обращении ставит вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, копии обращения должны быть направлены в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы государственной власти.

17. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Министерстве.

18. В случаях направления Министерством в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам руководство Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

19. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196) (далее – Закон об обращениях граждан);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч.1), ст. 4587);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51 ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

постановлением Правительства Российской Федерации от 28 мая 2008 г. № 400 «О Министерстве энергетики Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 22, ст. 2577; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 33, ст. 4088; № 52 (ч. 2), ст. 6586; 2010, № 9, ст. 960; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; № 47, ст. 6128; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14,

ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

20. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

в письменном виде по почте в Министерство;

в письменном виде по факсу в Министерство;

электронной почтой в Министерство;

на официальный сайт Министерства;

лично в Министерстве.

21. В обращении заявитель указывает либо наименование органа государственной власти, в который направляет обращение (Министерство), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый

адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

22. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения.

23. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательному приему и регистрации.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

24. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную

охраняемую законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении государственной услуги при получении
результата предоставления государственной услуги

25. Срок ожидания заявителя в очереди при передаче обращения в Министерство не должен превышать 30 минут.

26. Срок ожидания заявителя в очереди на личном приеме в Министерстве при получении ответа на обращение не должен превышать 30 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги

27. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

28. Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются бумагой и ручками.

29. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

Показатели доступности и качества государственной услуги

30. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Министерством имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

получать уведомление о переадресации обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие Административному регламенту и законодательству Российской Федерации.

31. Должностные лица Министерства:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений граждан документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и иных должностных лиц за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона об обращениях граждан;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

32. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Министерства при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

33. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в Министерстве являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

34. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Министерства и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

35. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Министерства и на едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

36. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Министерства и единого портала государственных и муниципальных услуг.

37. Обеспечение возможности получения гражданином подтверждения факта поступления его интернет-обращения в Министерство.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

38. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

Личный прием граждан;

Работу с письменными и интернет-обращениями граждан, которая включает в себя:

регистрацию;

рассмотрение;

подготовку ответов;

направление в письменном или в электронном виде ответов заявителям о результатах рассмотрения.

39. Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении 2 к Административному регламенту.

Последовательность действий должностных лиц Министерства при предоставлении государственной услуги

Личный прием граждан в Министерстве:

40. Личный прием граждан осуществляется руководством Министерства, руководителями структурных подразделений Министерства, их заместителями в соответствии с графиком приема граждан, утверждаемым руководством Министерства.

41. Подготовка документов для приема граждан руководством Министерства возлагается на руководителей структурных подразделений Министерства, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении. Доведение информации о времени и месте приема до сведения граждан осуществляют соответствующие структурные подразделения Министерства.

42. При необходимости по инициативе руководителей структурных подразделений Министерства, определенных в качестве ответственных исполнителей, к этой работе могут привлекаться должностные лица других структурных подразделений Министерства, к ведению которых относится решение вопросов, содержащихся в обращении.

43. График приема граждан размещается на официальном сайте Министерства.

44. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, либо иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

45. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

46. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

47. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом.

48. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

50. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Министерстве, осуществляются структурным подразделением Министерства, ответственным за работу с обращениями граждан. Ответственность за обеспечение приема граждан должностными лицами

структурных подразделений Министерства несут руководители этих структурных подразделений Министерства.

51. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в Министерство, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с Административным регламентом.

Работа с письменными обращениями граждан в Министерстве

Регистрация письменных обращений граждан в Министерстве

52. Регистрация обращений граждан, поступивших в Министерство, производится должностными лицами структурного подразделения Министерства, ответственного за работу с обращениями граждан, в системе электронного документооборота в течение 3 дней с даты их поступления.

53. На письменных обращениях граждан проставляется регистрационный штамп. Регистрационный штамп содержит название «Минэнерго России», регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

54. Прошедшие регистрацию письменные и интернет-обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения заместителям Министра энергетики Российской Федерации, осуществляющими координацию и контроль соответствующих структурных подразделений Министерства, в структурные подразделения Министерства. При этом в системе электронного документооборота делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

Рассмотрение письменных обращений граждан в Министерстве

55. По письменному обращению и интернет-обращению, поступившим в Министерство и принятым к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

передаче на рассмотрение в структурные подразделения Министерства;
направлении в другие органы государственной власти и организации;
приобщении к ранее поступившей жалобе;
сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
сообщении гражданину о прекращении переписки;
списании в дело.

56. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, в течение 7 дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

57. Руководитель структурного подразделения Министерства, ответственного за работу с обращениями граждан, в зависимости от содержания обращения:

в день регистрации направляет обращение заместителям Министра энергетики Российской Федерации, осуществляющим координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений Министерства для рассмотрения;

в 3-дневных срок со дня регистрации направляет обращение соответствующим руководителям структурных подразделений Министерства для рассмотрения и ответа авторам обращений;

в 7-дневный срок со дня регистрации перенаправляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

в 7-дневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, содержащего вопрос, относящийся к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие органы государственной власти, органы местного

самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение.

58. В случаях, когда поручение дается двум или несколькими структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства, указанное в поручении первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы по подготовке ответа гражданину.

59. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют при необходимости свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

60. В случае, если структурное подразделение Министерства, определенное в качестве ответственного исполнителя, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции данного структурного подразделения Министерства, поручение в течении 7 дней должно быть возвращено в структурное подразделение Министерства, ответственное за работу с обращениями граждан, со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

61. В случае принятия структурным подразделением Министерства, ответственным за работу с обращениями граждан, решения об изменении структурного подразделения Министерства, определенного в качестве ответственного исполнителя, поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется в соответствующее структурное подразделение Министерства.

62. Руководитель структурного подразделения Министерства, получившего поручение о рассмотрении обращения гражданина, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

63. Резолюции заместителей Министра энергетики Российской Федерации, руководителей структурных подразделений Министерства могут

содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

Подготовка ответов на письменные обращения граждан

64. При подготовке ответов на письменные обращения граждан должностное лицо структурного подразделения Министерства, определенного в качестве ответственного исполнителя, исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя структурного подразделения Министерства, определенного в качестве ответственного исполнителя.

65. Должностное лицо структурного подразделения Министерства, определенного в качестве ответственного исполнителя, изучает обращение гражданина и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливает запрос в соответствующую организацию в целях получения необходимой информации.

66. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится руководителями структурных подразделений Министерства, определенных в качестве ответственных исполнителей, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

67. Письма в вышестоящие органы государственной власти, как правило подписанные заместителями Министра энергетики Российской Федерации, направляются в структурное подразделение Министерства, ответственное за работу с обращениями граждан, для присвоения письму исходящего регистрационного номера.

68. При регистрации писем, подписанных заместителями Министра энергетики Российской Федерации, проставляется исходящий регистрационный номер, состоящий из индекса автоматизированной системы, номера обращения, индекса структурного подразделения (исполнителя) и даты (число, месяц, год).

69. Ответы гражданам, подписанные руководителем структурного подразделения Министерства, определенного в качестве ответственного исполнителя, с присвоенным исходящим регистрационным номером в этом структурном подразделении Министерства направляются в структурное подразделение Министерства, ответственное за работу с обращениями граждан.

70. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения Министерства, определенного в качестве ответственного исполнителя, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия заместителем Министра энергетики Российской Федерации решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

71. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Министерством в порядке, установленном Административным регламентом.

Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

72. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием официального сайта Министерства и единого портала государственных и муниципальных услуг.

73. Направление ответов на обращения по электронной почте, в случае направления их заявителем в Министерство в форме электронного документа.

Анализ обращений, поступивших в Министерство

74. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, должностные лица структурного подразделения Министерства, ответственного за работу с обращениями граждан, осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в Министерство.

75. Должностные лица структурного подразделения Министерства, ответственного за работу с обращениями граждан, с установленной руководством этого структурного подразделения Министерства периодичностью подготавливают справку о рассмотрении письменных обращений граждан, содержащую следующие реквизиты:

перечень структурных подразделений Министерства;

количество поступивших письменных обращений в указанный период;

количество поступивших письменных обращений прошлых периодов;

количество поступивших письменных обращений, подлежащих к исполнению в указанный период;

количество рассмотренных обращений граждан в указанный период;

количество находящихся на рассмотрении обращений граждан с просроченным сроком исполнения;

количество находящихся на рассмотрении обращений граждан, срок исполнения по которым не наступил;

количество находящихся на рассмотрении обращений граждан по состоянию на конец периода.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

76. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Министерства требований Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляют должностные лица, начальники отделов, заместители директоров и директора департаментов Министерства.

77. Текущий контроль за соблюдением департаментами Министерства порядка предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами структурного подразделения Министерства, ответственного за работу с обращениями граждан, и включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- еженедельную рассылку по соответствующим структурным подразделениям Министерства, определенных в качестве ответственных исполнителей, справок предупредительного контроля;
- снятие обращений с контроля.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

78. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги работниками департаментов Министерства проводятся

не реже 1 раза в год в соответствии с решением директора департамента Министерства

79. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги структурными подразделениями Министерства проводятся не реже 1 раза в год в соответствии с планом проверки, утвержденным руководством Министерства.

80. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся структурным подразделением Министерства, ответственного за работу с обращениями граждан, с участием должностных лиц структурных подразделений Министерства на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Министерства, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

Ответственность должностных лиц Министерства
за решения и действия (бездействие), принимаемые
(осуществляемые) ими в ходе предоставления
государственной услуги

81. Должностные лица Министерства, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку и формам контроля
за предоставлением государственной услуги, в том числе
со стороны граждан, их объединений и организаций

82. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Министерства должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

83. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан может осуществляться путем получения информации (устной по телефону или в письменной или электронной форме по запросу) о наличии в

действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Министерства, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Министерства

84. Граждане обращаются в Министерство с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в ходе предоставления государственной услуги на основании Административного регламента.

85. Граждане обжалуют действия (бездействие):

заместителей Министра энергетики Российской Федерации – Министру энергетики Российской Федерации;

должностных лиц структурных подразделений Министерства – руководству Министерства;

86. Порядок подачи и рассмотрения устного личного обращения граждан осуществляется в соответствии с положениями Административного регламента;

87. Общий срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней со дня ее регистрации в Министерстве и завершается датой письменного ответа заявителю.

В случае направления запроса в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации либо должностным лицам срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение.

88. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, руководство Министерства:

признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления государственной функции;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

89. Если в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Министерства жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу Министерства, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной услуги, повлекшие за собой жалобу гражданина.

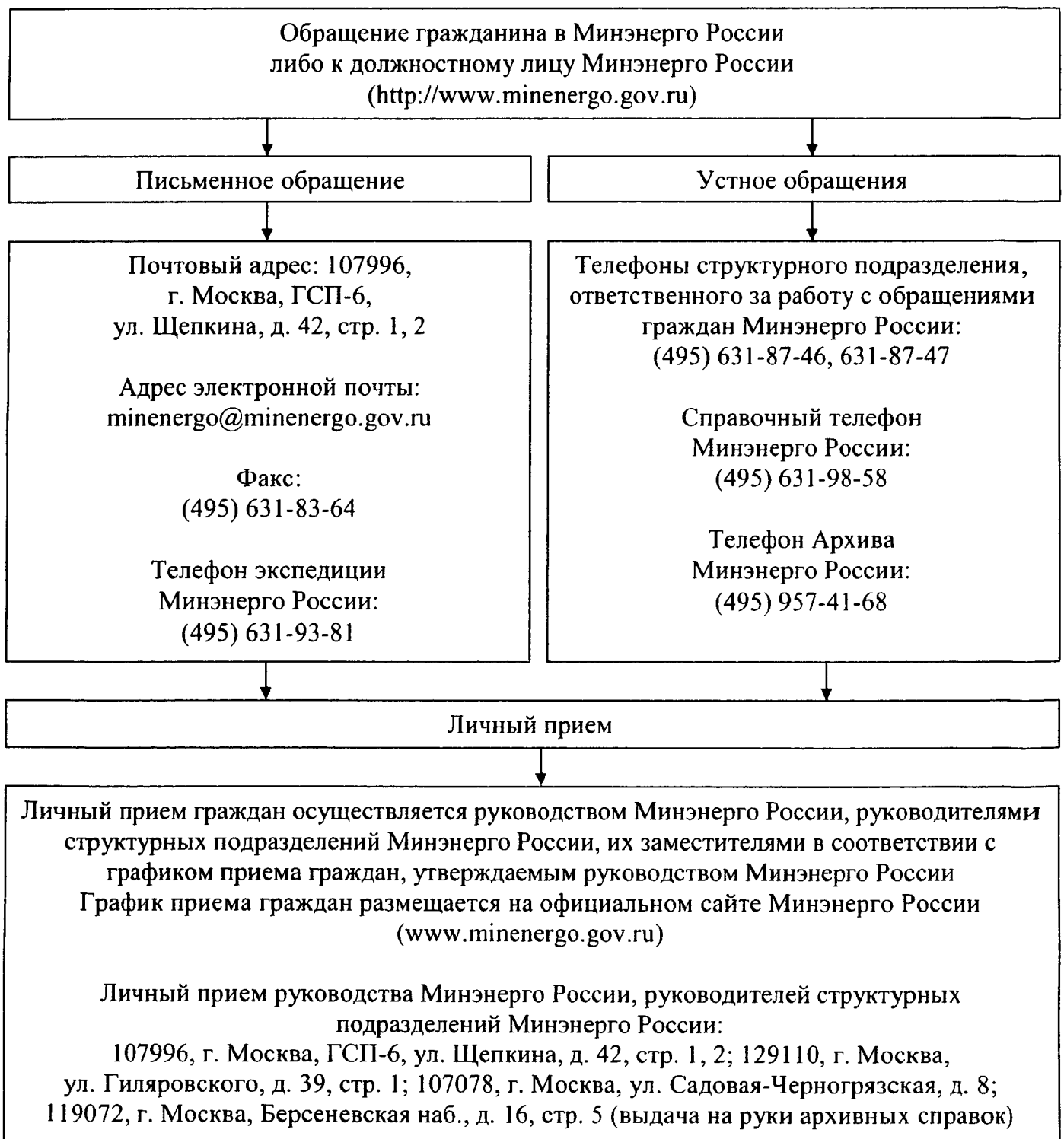
90. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

91. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги в судебном порядке.

Подведомственность и подсудность дела по соответствующей жалобе, а также сроки обращения с жалобой в суд определяются в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления Министерством энергетики
Российской Федерации государственной услуги
по организации приема граждан,
обеспечению своевременного и полного
рассмотрения обращений граждан, принятию
по ним решений и направлению ответов заявителям
в установленный законодательством
Российской Федерации срок

Контактная информация Минэнерго России



Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления Министерством энергетики
Российской Федерации государственной услуги
по организации приема граждан,
обеспечению своевременного и полного
рассмотрения обращений граждан, принятию
по ним решений и направлению ответов заявителям
в установленный законодательством
Российской Федерации срок

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных процедур
и административных действий при регистрации
и исполнении письменного обращения гражданина

