



**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ)**

ПРИКАЗ

№ _____

Москва

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
в Министерстве связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации обращений граждан, запросов пользователей
информацией о деятельности Министерства связи и массовых
коммуникаций Российской Федерации, о досудебном (внесудебном)
обжаловании решений и действий (бездействия)
в сфере предоставления государственных услуг**

В целях предотвращения нарушений законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, запросов пользователей информацией о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, о досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) в сфере предоставления публичных услуг» и в целях организации мер по предотвращению нарушений законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, запросов пользователей информацией о деятельности Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, о досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, должностных лиц Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в связи с предоставлением государственных услуг в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного

самоуправления» и от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения в Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации обращений граждан, запросов пользователей информацией о деятельности Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, о досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) в сфере предоставления государственных услуг.

2. Руководителям структурных подразделений Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации провести с государственными гражданскими служащими своих структурных подразделений под роспись разъяснительную работу о необходимости соблюдения требований настоящего приказа в части соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, запросов пользователей информацией о деятельности Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, должностных лиц Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в сфере предоставления государственных услуг.

3. Руководителям структурных подразделений Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в месячный срок с момента издания настоящего приказа определить (назначить) ответственных должностных лиц, осуществляющих контроль за соблюдением государственными гражданскими служащими своих структурных подразделений порядка и сроков рассмотрения обращений, запросов, жалоб в соответствии с требованиями законодательства и с учетом настоящего приказа.

Соответствующую информацию в виде служебной записки направить в Департамент организационного развития.

4. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Н.А. Никифоров

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства связи
и массовых коммуникаций
Российской Федерации

_____ 2018 № _____

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения в Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации обращений граждан, запросов пользователей информацией о деятельности Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, о досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) в сфере предоставления государственных услуг

1. Общие положения

Настоящая Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения в Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации обращений граждан, запросов пользователей информацией о деятельности Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, жалоб граждан на решения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих в сфере предоставления государственных услуг (далее – Инструкция) и регулирует последовательность процедур, связанных с организацией рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Обращение), запросов пользователей информацией о деятельности Министерства (далее – запрос пользователя информацией), с досудебным (внесудебным) обжалованием решений и действий (бездействия) в сфере предоставления государственных услуг в связи с жалобой заявителя (далее – жалоба заявителя).

Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 206; 2010, № 31, ст. 4196; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638; 2015, № 45, ст. 6206; 2017, № 49, ст. 7327), Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291, 2013, № 23, ст. 2870; № 51, ст. 6686; № 52 (часть I), ст. 6961; 2014, № 45, ст. 6141; № 49 (часть VI),

ст. 6928; 2015, № 48 (часть I), ст. 6723; 2016, № 11, ст. 1493; 2018, № 1 (Часть I), ст. 7), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49 (ч. 5), ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, ст. 3480, № 30 (Часть I), ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52 (часть I), ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, № 26 (часть I), ст. 3366; № 30 (Часть I), ст. 4264; № 49 (часть VI), ст. 6928; 2015, № 1 (часть I), ст. 67, ст. 72; № 10, ст. 1393; № 29 (часть I), ст. 4342, ст. 4376; 2016, № 7, ст. 916; № 27 (часть II), ст. 4293, ст. 4294; 2017, № 1 (Часть I), ст. 12; № 50 (Часть III), ст. 7555; 2018, № 1 (Часть I), ст. 63; № 9, ст. 1283), постановлением Правительства Российской Федерации от 2 июня 2008 г. № 418 «О Министерстве связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 23, ст. 2708; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 33, ст. 4088; 2010, № 13, ст. 1502; № 26, ст. 3350; № 30, ст. 4099; № 31, ст. 4251; 2011, № 2, ст. 338; № 3, ст. 542; № 14, ст. 1935; № 21, ст. 2965; № 44, ст. 6272; № 49, ст. 7283; 2012, № 20, ст. 2540; № 37, ст. 5001; № 39, ст. 5270; № 46, ст. 6347; 2013, № 13, ст. 1568, ст. 1569; № 33, ст. 4386; № 45, ст. 5822; 2014, № 30, ст. 4305; № 31, ст. 4414; № 47, ст. 6554; 2015, № 2, ст. 491; № 24, ст. 3486; 2016, № 2, ст. 325; № 18, ст. 2637; № 28, ст. 4741; 2017, № 15, ст. 2202; № 41, ст. 5956), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (далее – Постановление № 840) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829; 2014, № 50, ст. 7113; 2015, № 47, ст. 6596; 2016, № 51, ст. 7370; 2017, № 44, ст. 6523), приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 августа 2017 № 453 «О Регламенте Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» (далее – Регламент Министерства) (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 20 сентября 2017 г., регистрационный № 48263).

Инструкция регулирует отношения, связанные с организацией и проведением личного приема граждан, контроля за соблюдением процедур и сроков рассмотрения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверок состояния работы с ними в структурных подразделениях Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Министерство), а также устанавливает формы взаимодействия

между должностными лицами Министерства и указанными лицами при рассмотрении обращений, принятия решений и подготовки ответов.

Инструкция не распространяется на отношения, связанные с: организацией работы с документами, содержащими сведения, составляющими государственную тайну;

обеспечением доступа к персональным данным, обработка которых осуществляется в Министерстве;

предоставлением Министерством в иные государственные органы, органы местного самоуправления информации о своей деятельности в связи с осуществлением указанными органами своих полномочий.

Должностные лица Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей, поступившие в Министерство, подлежат обязательному приему и рассмотрению с учетом норм действующего законодательства.

Порядок приема, учета, регистрации обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей, их оформления, размножения, и хранения устанавливается Инструкцией по делопроизводству Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, утверждаемой в установленном порядке, а также иными организационно-распорядительными документами Министерства.

2. Требования к письменным обращениям, запросам пользователей информацией, жалобам заявителей

2.1. Письменное обращение гражданина или иного лица, направляемое в соответствии с Федеральным законом № 59, в обязательном порядке должно содержать либо наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления, жалобы, личную подпись и дату.

Помимо этого, в своем обращении, направленном в Министерство, гражданин вправе указать иные сведения, а также приложить к обращению документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме, включая видео- и аудиозаписи, гиперссылки на информационные ресурсы в сети «Интернет».

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для начала процедуры рассмотрения обращения, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.2. В запросе пользователей информацией, направленном в Министерство в соответствии с Федеральным законом № 8, должны быть указаны почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию о деятельности Министерства.

Пользователь информацией имеет право обращаться в Министерство с запросом как непосредственно, так и через своего представителя, полномочия которого оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В запросе, направленном в Министерство в письменной форме, должно быть указано наименование Министерства либо фамилия, инициалы или должность соответствующего должностного лица Министерства.

Пользователь информацией имеет право не обосновывать необходимость получения запрашиваемой информации о деятельности Министерства, доступ к которой не ограничен.

2.3. Жалоба заявителя, поданная в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ и Постановлением № 840, должна содержать:

наименование Министерства, или должностного лица Министерства, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, или должностного лица Министерства, либо государственного служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, или должностного лица, либо государственного служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3. Информирование граждан об организации рассмотрения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей

Письменные обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Министерства: ул. Тверская, д. 7, г. Москва, 125375.

Прием письменных обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей при личном обращении граждан осуществляется в экспедиции Министерства, а также путем вложения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей в специально обозначенный ящик для приёма обращений по адресу: ул. Тверская, д. 7, г. Москва, 125375.

Обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства <http://minsvyaz.ru/ru/> посредством разделов «Обращения граждан», «Отправить обращение» с заполнением специальной формы или на адрес электронной почты: office@minsvyaz.ru.

Обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (495) 771-8002.

Информирование граждан о факте поступления обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей, их входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за их исполнение, разъяснения по иным вопросам осуществляется отделом контроля и работы с обращениями граждан Департамента организационного развития (далее – ДОР Министерства) по телефонным номерам: 8 (495) 771-8000 (колл-центр Министерства), 8 800 222-15-01 (звонок по России бесплатный), а также 8 (495) 771-8100 (справка по документам) в понедельник, вторник, среду, четверг с 9.00 до 18.00; в пятницу с 9.00 до 16.45, обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей в структурном подразделении Министерства, информационно-справочная работа осуществляется в этом структурном подразделении.

Общедоступная информация о деятельности Министерства размещается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») согласно перечню, предусмотренному статьей 14 Федерального закона № 8-ФЗ.

Содержание информации о деятельности Министерства, размещаемой в сети «Интернет», и формы обращений, заявлений и иных документов, принимаемых к рассмотрению, перечислены в статье 13 Федерального закона № 8-ФЗ.

4. Прием и регистрация обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей

Прием, первичную обработку, регистрацию, предварительное рассмотрение, передачу руководству на рассмотрение обращений, запросов

пользователей информацией, жалоб заявителей, поступивших в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, осуществляют ответственные должностные лица ДОР Министерства.

Работа с обращениями, запросами пользователей информацией, жалобами заявителей осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и ведется по принципу смешанного делопроизводства как в бумажном, так и в электронном виде.

При приеме письменных обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, ответственными должностными лицами ДОР Министерства:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

По выявленным нарушениям и недостаткам ответственными должностными лицами ДОР Министерства составляются акты на корреспонденцию:

- к которой прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

- при вскрытии которой не обнаружилось письменного вложения;

- в конвертах которой обнаружилась недостача документов, упоминаемых в корреспонденции, или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя ответственными должностными лицами ДОР Министерства.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в Архив Министерства.

Регистрация обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей в письменной форме и форме электронного документа в Министерстве осуществляется в системе электронного документооборота (далее – СЭД) сотрудником отдела делопроизводства ДОР Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утверждаемой в установленном порядке, а также иными организационно-распорядительными документами Министерства и Инструкцией.

На каждое поступившее в Министерство обращение, запрос информации, жалобу заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК).

На зарегистрированных обращении, запросе пользователей информацией, жалобе заявителей или на сопроводительном письме к ним (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп с указанием даты регистрации обращения, запроса информации, жалобы в СЭД и регистрационного номера.

Ответственные должностные лица ДОР Министерства при регистрации обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей проверяют установленные реквизиты письма, а также проверяют их на повторность.

Повторными считаются обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

лицо, направившее обращение, запрос информации, жалобу, не удовлетворено данным ему ответом по первоначальному заявлению;

со времени подачи первого обращения, запроса пользователя информацией, жалобы заявителей истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

Не считаются повторными обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей одного и того же лица, но по разным вопросам.

Если одновременно или в течение одного дня поступило несколько обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из них, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных направлений.

Подлинники обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей, поступивших в Министерство на бумажных носителях, в том числе с сопроводительными документами к ним, а также ответы на обращения и жалобы, возвращенные в связи с неполучением заявителем, формируются в дела в отделе делопроизводства ДОР Министерства в соответствии с номенклатурой дел и передаются на хранение в архив Министерства.

Поступившие письменные обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей в зависимости от содержания докладываются ответственным должностными лицами отдела контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства Министру связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Министр) или его заместителям (далее – руководство Министерства) либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений Министерства.

5. Сроки регистрации обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство или должностному лицу Министерства.

Запрос пользователей информацией, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение трех дней со дня его поступления в Министерство. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

Запросы от средств массовой информации, поступившие в Министерство по «горячей линии» в форме электронных сообщений, в течение рабочего времени регистрируются дежурными операторами «горячей линии», организованной в рамках Департамента внешних коммуникаций Министерства (далее – ДВК Министерства) в соответствии с разделом XVI Регламента Министерства.

Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) Министерства, а также должностных лиц Министерства подается с учетом порядка, установленного Постановлением № 840.

Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Жалобы принимаются во время, совпадающее со временем предоставления государственных услуг.

6. Рассмотрение обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей

Письменные обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей подлежат обязательному рассмотрению.

После рассмотрения Министром или руководством Министерства они согласно резолюциям ставятся на контроль и направляются для рассмотрения в структурные подразделения Министерства.

В случаях, когда обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей направляются для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно – структурное подразделение – ответственный исполнитель). Им осуществляется сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение – соисполнитель), координация их работы для подготовки ответа, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Министерства, не указанных в качестве

соисполнителей.

В случае ошибочного направления обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей в структурное подразделение Министерства его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации в Министерстве возвращает их в отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства с пометкой для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи их по принадлежности.

В случае если возврат ошибочно направленных обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение – исполнитель готовит окончательный ответ на основании информации, предварительно полученной из структурного подразделения Министерства, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении, запросе пользователей информации, жалобе заявителя.

Передача обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется только через отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства на основании резолюции руководителя структурного подразделения Министерства либо на основании соответствующей служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение, запрос пользователей информацией, жалобу заявителя для рассмотрения.

Руководители, заместители руководителей структурных подразделений Министерства ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют наличие информации

о факте направления им обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей, просматривают электронный образ в СЭД, знакомятся с содержанием корреспонденции, исходя из компетенции, определяют в качестве исполнителя ответственное должностное лицо (далее – основной исполнитель), вносят об этом информацию в СЭД, при этом срок рассмотрения корреспонденции для этих целей руководителями структурных подразделений Министерства, их заместителями составляет 1 рабочий день.

Основной исполнитель ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяет наличие информации о факте направления корреспонденции для рассмотрения, знакомится с её содержанием, просматривая электронный образ, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

6.1. Началом срока рассмотрения обращения считается день его регистрации.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения обращения направляется заявителю сразу после принятия решения, но не позднее сроков, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ, если руководителем не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых

не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Необходимо обратить внимание, что о переадресации гражданину сообщается в этот же срок.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких адресатов, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются соответствующим адресатам.

Письменный ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

В иных случаях направляется письменный ответ, исключения составляют отдельные обращения:

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации обращения в Министерстве возвращается структурным подразделением – ответственным исполнителем гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения в Министерстве 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 федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Уведомление о прекращении переписки направляется в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае Министр, руководство Министерства или структурного подразделения – ответственного исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного

обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу.

Данное решение структурное подразделение – ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство либо его должностному лицу.

В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица соответствующих структурных подразделений – ответственных исполнителей и структурных подразделений – соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных должностных лиц структурных подразделений Министерства принимается руководством Министерства. Результаты рассмотрения обращения оформляются справкой, которая вместе с обращением передается в отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства.

В проекте ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись руководству структурного подразделения – ответственного исполнителя.

Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

6.2. В Министерстве подлежат обязательному рассмотрению запросы информации пользователей информацией о деятельности Министерства, поступающие в письменной форме, форме электронных сообщений или устной форме во время приема уполномоченным должностным лицом, а также по телефонам справочных служб Министерства либо телефонам уполномоченных должностных лиц.

Пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ.

Министерство обеспечивает возможность направления запроса информации о деятельности Министерства в форме электронного сообщения на адрес электронной почты или на официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в порядке, установленном пунктом 13.8 Регламента Министерства.

Если запрос не относится к деятельности Министерства, то в течение семи дней со дня регистрации запроса он направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации. О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае если Министерство не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией.

Информация о деятельности Министерства может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

В устной форме информация о деятельности Министерства предоставляется пользователям информацией во время приема. Указанная информация предоставляется также по телефонам справочной Министерства либо по телефонам ответственных должностных лиц структурных подразделений Министерства, уполномоченных на ее предоставление.

При запросе информации о деятельности Министерства, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в сети «Интернет», в ответе Министерства на запрос можно ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

Министерство не рассматривает анонимные запросы.

Под анонимным запросом согласно Регламенту Министерства понимается запрос, в котором не указаны фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица), направившего запрос, либо наименование организации (юридического лица) или общественного объединения.

При составлении запроса используется государственный язык Российской Федерации. В случае поступления в Министерство запроса, составленного на иностранном языке, этот запрос может быть рассмотрен в установленном в Министерстве порядке.

Информация о деятельности Министерства может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

Информация о деятельности Министерства не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию. В этом случае должностное лицо Министерства, определенное ответственным за рассмотрение запроса информации, вправе уточнить содержание запроса у пользователя информацией;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона,

по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа. В этом случае в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, Министерство обязано предоставить запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа. Перечень сведений, относящихся к информации ограниченного доступа, а также порядок отнесения указанных сведений к информации ограниченного доступа устанавливается Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Министерством, проведении анализа деятельности Министерства либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

7) в ответе на запрос Министерство может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация.

Зарегистрированные в пресс-центре Министерства запросы от средств массовой информации, поступившие по «горячей линии», в форме электронных сообщений направляются ДВК Министерства согласно предварительной договоренности с уполномоченными директорами департаментов Министерства для подготовки ответа должностными лицами не ниже заместителя директора департамента, к непосредственному ведению которых относится предоставление запрашиваемой информации.

При этом дежурный оператор «горячей линии» делает соответствующую отметку в журнале и электронной базе данных вопросов и ответов на запросы средств массовой информации.

Порядок взаимодействия по указанным запросам регламентируется разделом XVI Регламента Министерства.

Информация о деятельности Министерства, предоставляемая на бесплатной основе:

1) передаваемая в устной форме;

2) размещаемая Министерством в сети «Интернет», а также в отведенных для размещения информации о деятельности Министерства местах;

3) затрагивающая права и установленные законодательством Российской Федерации обязанности заинтересованного пользователя информацией;

4) иная установленная законом информация о деятельности Министерства.

Плата за предоставление информации о деятельности Министерства взимается в случае, если:

1) объем запрашиваемой и полученной информации превышает определенный Правительством Российской Федерации объем информации, предоставляемой на бесплатной основе. Порядок взимания платы устанавливается Правительством Российской Федерации. В этом случае пользователем информацией оплачиваются расходы на изготовление копий запрашиваемых документов и (или) материалов, а также расходы, связанные с их пересылкой по почте;

2) средства, полученные в качестве платы за предоставление информации о деятельности Министерства, подлежат зачислению в соответствующие бюджеты бюджетной системы Российской Федерации.

В случае если Министерство предоставило информацию, содержащую неточные сведения, оно обязано безвозмездно по письменному заявлению пользователя информацией, которое должно быть мотивировано, устранить имеющиеся неточности.

6.3. Заявитель вправе обратиться в Министерство в устной, письменной или электронной форме по вопросу предоставления государственных услуг в электронной форме, а также с жалобой на предоставление государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Государственная услуга – деятельность по реализации функций Министерства, переданных федеральными законами, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации полномочий при предоставлении государственных услуг.

Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственных услуг согласно нормам Федерального закона № 210-ФЗ – это требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя при получении данным заявителем государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в Министерство в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) отказ должностного лица Министерства при предоставлении государственной услуги в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В Министерство жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. Жалобы на решения, принятые руководителем Министерства, рассматриваются непосредственно руководителем Министерства.

Граждане и юридические лица могут подать жалобу, связанную с процессом предоставления государственных услуг в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), через систему досудебного обжалования: <http://do.gosuslugi.ru>, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

По вопросу работы Федеральной государственной информационной системы досудебного обжалования можно обратиться по электронному адресу: support@gosuslugi.ru либо по телефонному номеру: 8 800 100 70 10 (звонок по России бесплатный).

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства, должностных лиц Министерства в связи с нарушением порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) при предоставлении государственных услуг устанавливается Постановлением № 840.

В случае если жалоба, поданная заявителем в Министерство, не отнесена к компетенции Министерства, она в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется должностному лицу или в орган, уполномоченные на ее рассмотрение, заявитель о направлении жалобы на рассмотрение информируется в письменной форме. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня её регистрации в Министерстве.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства или должностных лиц Министерства при предоставлении государственных услуг рассматривается руководителем Министерства либо должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Должностное лицо Министерства, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, вправе ознакомиться с уведомлением о рассмотрении жалобы.

Руководство Министерства или руководитель соответствующих структурных подразделений Министерства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в связи с предоставлением государственных услуг:

а) обеспечивают прием и объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, в случае необходимости – с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;

г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

При рассмотрении жалобы должностное лицо Министерства, уполномоченное на ее рассмотрение, запрашивает и учитывает мнение органов, должностных лиц, государственных гражданских служащих, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное должностное лицо Министерства принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных в Министерстве при предоставлении государственных услуг, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Решение принимается в форме акта уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Министерства.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

7. Сроки рассмотрения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей

7.1. Общий срок рассмотрения обращений по существу составляет 30 дней со дня регистрации, в исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

Особенности рассмотрения отдельных обращений приведены в разделе 6 Инструкции.

7.2. Запрос пользователя информацией подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение семи дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх срока, установленного Федеральным законом № 8-ФЗ для ответа на запрос.

Запросы от средств массовой информации, поступившие в Министерство по «горячей линии» (ответственное подразделение – ДВК Министерства), в пресс-центр Министерства в форме электронных сообщений подлежат исполнению в ДВК Министерства незамедлительно (в течение трех часов со времени получения запроса дежурным оператором «горячей линии»).

При этом руководители соответствующих структурных подразделений Министерства, уполномоченные ими должностные лица, обеспечивают подготовку ответа по вопросам своего ведения в течение половины установленного срока (в течение 1,5 часов со времени получения запроса в форме электронного сообщения от дежурного оператора «горячей линии» Министерства) и направляют ответ в ДВК Министерства.

Срок подготовки ответа на запрос может быть продлен на основании устной договоренности дежурного оператора «горячей линии» с автором запроса по просьбе уполномоченных должностных лиц соответствующих структурных подразделений Министерства.

7.3. Поступившая в Министерство жалоба заявителя на предоставление государственной услуги подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

8. Письменные ответы на обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей

8.1. Обращение считается рассмотренным, если гражданину и/или органу, направившему обращение гражданина, дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, направлены уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При необходимости в ответе на обращение разъясняется порядок обжалования принятого Министерством решения, а также право обращения в суд.

8.2. Информация о деятельности Министерства по запросу предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

При ответе на запрос используется государственный язык Российской Федерации.

В ответе на запрос указываются наименование, почтовый адрес Министерства, должность лица, подписавшего ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

Ответ Министерства на запрос подлежит обязательной регистрации в СЭД.

8.3. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы на предоставление государственной услуги направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 6.3 Инструкции.

Перед подписанием письма, содержащего ответ на обращение, запрос пользователя информацией, жалобу заявителя на предоставление государственной услуги, в том числе в случае отсутствия письменного ответа структурного подразделения – соисполнителя, проект ответа визируется соответствующим структурным подразделением – соисполнителем рассмотрения обращения, запроса пользователя информацией, жалобы заявителя.

Перед направлением ответов на регистрацию в отдел делопроизводства ДОР Министерства ответственный за подготовку ответа исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, проверяют правильность написания адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

В случае несогласия с ранее направленными ответами, подписанными руководством структурных подразделений Министерства, ответы готовятся за подписью руководства Министерства.

Вместе с ответом заказным отправлением гражданину возвращаются подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки). При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

Регистрация ответов в СЭД осуществляется датой его подписания соответствующим должностным лицом. Дата регистрации документа является датой ответа на обращение, запрос пользователя информацией,

жалобу заявителя.

9. Организация и проведение личного приема заявителей

Прием граждан в Минкомсвязи России осуществляется руководством Министерства (Министр связи, его заместители), руководителями структурных подразделений Министерства, уполномоченными должностными лицами Министерства.

Руководством Министерства, как правило, осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Министерства, уполномоченными должностными лицами Министерства.

Организацию личного приема граждан руководством Министерства осуществляет отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их просьбе, изложенной по телефону Справочной Министерства, или в письменном обращении;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Министерства;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Министерства, материалов, необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя заместителя Министра с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

Должностные лица отдела контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан руководством Министерства, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

При проведении личного приема граждан работники отдела контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений Министерства.

Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Министерства осуществляют должностные лица соответствующих структурных подразделений Министерства путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;

в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к личному приему граждан,

в отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать в структурных подразделениях Министерства дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Содержание устного обращения и результаты личного приема заносятся в карточку личного приема гражданина, в карточку также заносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);

почтовый адрес или адрес электронной почты, а также номер телефона, по которому можно с ним связаться;

суть вопроса, побудившего гражданина обратиться на личный прием; назначенная дата и время приема.

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.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, обращение направляется в полномочный государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в предприятие, учреждение, организацию, а при невозможности такового гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. При необходимости уточненное содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

На письменном обращении, заявлении, жалобе, принятым в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме», далее они подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

В случае подачи письменного обращения непосредственно адресату (в том числе на личном приеме) заявитель вправе требовать проставления на имеющейся у него копии обращения отметки о его принятии с указанием наименования адресата, даты, должности и фамилии с инициалами должностного лица, принявшего обращения и его подписи.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, заявления, жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в них вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по существу поставленного вопроса.

В помещении для личного приема граждан организуется пост охраны.

Министром как членом Правительства Российской Федерации проводится личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, в помещении Приемной Правительства Российской Федерации в соответствии с графиком, утвержденным Аппаратом Правительства Российской Федерации.

10. Анализ обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей

Руководители структурных подразделений Министерства организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Министерства.

Руководители структурных подразделений Министерства на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

Во исполнение поручения Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (письмо от 19.02.2015 № А26-557) и решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, образованной распоряжением Президента Российской Федерации от 11 апреля 2011 года № 219-рп, Министерство ежеквартально проводит анализ обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации. С учетом проведенного анализа информирует Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о выработанных мерах, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений по вопросам, решение которых входит в компетенцию Министерства.

До 20 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом, руководители структурных подразделений Министерства направляют информацию по анализу работы с обращениями граждан и организаций, в том числе по результатам проведенных личных приемов (с учетом

служебной записки от 29.01.2016 № П10-633вн), в отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства.

Информация должна включать в себя, в частности:

- 1) фамилию, имя, отчество, адрес заявителя;
- 2) способ поступления обращения (в письменной форме или в форме электронного документа, принято в ходе личного приема, суть обращения изложена на личном приеме руководителем структурного подразделения Министерства);
- 3) суть или тематику обращений;
- 4) количество и характер вопросов в обращениях;
- 5) сведения о результатах рассмотрения обращений, а также принятых по ним мерах, в том числе с учетом мнения авторов обращений;
- 6) оценку результатов рассмотрения обращений в структурном подразделении Министерства и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;
- 7) оценку эффективности деятельности структурного подразделения Министерства на основе порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях;
- 8) предложения по разработке дополнительных мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан, адресованных в Министерство.

Ежеквартально отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства анализирует информацию, поступившую из структурных подразделений Министерства, а также из находящихся в ведении Министерства Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, Федерального агентства связи, Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям (далее – служба и агентства соответственно), с обобщенными результатами анализа обращений, поступивших в их адрес. Для анализа и в целях принятия соответствующих мер в рамках компетенции, при необходимости, поступившая из службы и агентств информация направляется руководителям структурных подразделений Министерства.

ДОР Министерства ежеквартально направляет в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций обобщенные результаты анализа обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, по итогам календарного года представляет проект соответствующего доклада Министру с обобщенными результатами анализа обращений граждан.

11. Контроль рассмотрения и исполнения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей

Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями, запросами пользователей информацией, жалобами заявителей на предоставление государственной услуги осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по ним, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа их содержания, хода и результатов работы с ними.

Все зарегистрированные в Минкомсвязи России обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей подлежат постановке на контроль, первичную постановку их на контроль осуществляет отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства.

Контроль за исполнением обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей включает:

- а) постановку поручений по исполнению на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе их рассмотрения;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по ним;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по ним;
- д) снятие их с контроля.

В РКК обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей,

в том числе поступивших с сопроводительными письмами или с запросами информации иных органов по обращениям, исполнение которых взято на контроль, отделом контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства проставляется контрольный срок исполнения.

Отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства, как правило, еженедельно направляет структурным подразделениям – ответственным исполнителям информацию об обращениях, запросах пользователей информацией, жалобах заявителей, срок рассмотрения которых истек.

Отдел контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей, анализирует их содержание, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

В ходе осуществления такого контроля должностные лица отдела контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей;

в) вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей.

Контроль за рассмотрением обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей осуществляется руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

Срок исполнения может быть изменен с учетом действующего законодательства Российской Федерации руководством Министерства, руководителями структурных подразделений Министерства. Ответственность за соблюдение указанных сроков и контроль осуществляется руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

Обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля отделом контроля и работы с обращениями граждан ДОР Министерства после полного рассмотрения поставленных в них вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и/или органам, направившим их с контролем исполнения.

Датой снятия обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и/или в орган, направивший их с контролем исполнения.

Обращения, запросы пользователей информацией, жалобы заявителей, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Руководство структурных подразделений Министерства должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей, принимать меры по устранению причин нарушений.

Обеспечение доступа граждан и организаций к информации о деятельности Министерства, за исключением информации ограниченного доступа, а также контроль за обеспечением доступа их к указанной информации в соответствии с Регламентом Министерства возлагается на ДВК Министерства и осуществляется согласно утвержденному порядку.

12. Ответственность

Должностные лица Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность.

Руководитель структурного подразделения определяет (назначает) ответственное должностное лицо, осуществляющее контроль порядка и сроков рассмотрения обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей в структурном подразделении.

Руководитель структурного подразделения – ответственного исполнителя, указанный в резолюции в СЭД, несет персональную ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, запросов пользователей информацией, жалоб заявителей.

Ответственность за своевременное предоставление в ДВК Министерства информации по вопросам своего ведения и ее достоверность в связи с поступившими в Министерство по «горячей линии», в пресс-центр Министерства запросами от средств массовой информации несут директора соответствующих департаментов Министерства и должностные лица, уполномоченные на предоставление такой информации (пункт 14.3 Регламента Министерства).

Руководство Министерства или руководитель соответствующего структурного подразделения, уполномоченное должностное лицо, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в связи с предоставлением государственных услуг, несут персональную ответственность за соблюдение требований Федерального закона № 210-ФЗ и положений пункта 6.3 Инструкции.

Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

Нарушения установленного законами Российской Федерации порядка рассмотрения обращений, права на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, игнорирование жалоб заявителей, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц дисциплинарную, административную, гражданскую и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Решения и действия (бездействие) должностных лиц Министерства, нарушающие право на доступ к информации о деятельности Министерства, могут быть обжалованы в вышестоящий орган или вышестоящему должностному лицу либо в суд.