

ПРАВИТЕЛЬСТВО
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Соборная пл., д.1, Ульяновск, 432017, тел./факс: 58-93
E-mail: mail@ulgov.ru, http://www.ulgov.ru
ОКПО 00022237, ОГРН 1027301175110,
ИНН/КПП 7325001144/732501001

19 АПР 2023

№ 43-ИТ-08/6690 вч

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель администрации
Губернатора Ульяновской области

В.Ю.Барынин

На № _____ от _____

_____ 2023 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по проведению контрольных мероприятий
в сферах делопроизводства
и работы с обращениями граждан и организаций**

1. Методические рекомендации по проведению контрольных мероприятий в сферах делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций (далее – методические рекомендации) разработаны с целью обеспечения единого подхода к проведению контрольных мероприятий в исполнительных органах Ульяновской области (далее – ИО) и органах местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области (далее – ОМСУ), подведомственных им государственных и муниципальных учреждениях, организациях, осуществляющих публично значимые функции (далее – объекты контроля), к изучению организации делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций (далее – контрольные мероприятия).

2. Основными задачами проведения контрольных мероприятий являются изучение и анализ организации делопроизводства, а также практики применения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ № 171).

3. Контрольные мероприятия проводятся:

- 1) в соответствии с планом контрольных мероприятий:
 - а) в ходе проверок (изучения) организации делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций (далее – обращения);
 - б) в ходе проверок (изучения) фактического устранения недостатков в организации делопроизводства и работы с обращениями, выявленных в ходе ранее проведённых контрольных мероприятий;
- 2) в ходе мобильного контроля:

- а) проверок качества и результативности исполнения поручений;
- б) оперативных проверок хода исполнения поручений;
- 3) в ходе оперативных проверок по отдельным поручениям руководства органов власти Ульяновской области.

4. Основаниями для проведения контрольных мероприятий являются:

1) повышение по сравнению с соответствующим периодом предыдущего года (кварталом, полугодием, годом) до 10 и более процентов активности населения по обращениям, которые содержат вопросы, относящиеся к предметам ведения объектов контроля;

2) наличие обращений, размещённых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или опубликованных в средствах массовой информации и вызвавших большой общественный резонанс;

3) нарушение установленного срока рассмотрения обращений объектами контроля;

4) нарушение установленного срока представления информации Губернатору Ульяновской области, Председателю Правительства Ульяновской области, уполномоченным должностным лицам Правительства Ульяновской области об исполнении поручений;

5) поступление в адрес Губернатора Ульяновской области и Правительства Ульяновской области информации о некачественном исполнении требований Указа № 171:

а) об отсутствии размещения отчёта или его размещении с нарушением установленного срока на информационном ресурсе ССТУ.РФ (далее – портал ССТУ.РФ);

б) о поступлении обращений с территории населённого пункта Ульяновской области, на которой расположены ОМСУ, представившие ранее информацию об отсутствии поступивших к ним обращений за отчётный период.

5. Проведение контрольных мероприятий осуществляется сотрудниками управления делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора Ульяновской области, уполномоченными на проведение контрольных мероприятий. Количество и состав уполномоченных лиц определяется начальником управления (далее – управление, уполномоченные лица соответственно).

6. Проведение контрольных мероприятий может осуществляться во взаимодействии с уполномоченными лицами ИО в соответствии с компетенцией вопросов и ОМСУ в соответствующих муниципальных образованиях.

7. При проведении контрольных мероприятий изучаются:

7.1. наличие и анализ содержания основных документов:

1) нормативных правовых актов, регламентирующих организацию делопроизводства и работу с обращениями (инструкции и другие документы);

2) положения об объекте контроля, ответственном структурном подразделении;

3) должностных регламентов (инструкции) сотрудников;

- 4) планов работы;
- 5) графика личного приёма граждан руководителями и должностными лицами;
- 6) режима работы приёмной по приёму граждан;
- 7) методических, статистических и аналитических материалов (объём документооборота по каждому виду документа за месяц, квартал, год в сравнении с аналогичными периодами прошлого года), отчётов о проделанной работе (квартальных, годовых в сравнении с аналогичными периодами прошлого года) и т.д.;
- 8) номенклатуры дел, положений об архиве, об экспертной комиссии, персонального состава экспертной комиссии;
- 9) описи дел;
- 10) паспорта архива.

7.2. Наличие и функционирование:

- 1) системы электронного документооборота (в том числе достаточность количества рабочих мест в соответствии со штатной численностью объекта контроля, количества работников, принимающих участие в документообороте, межведомственное взаимодействие);
- 2) портала ССТУ.РФ;
- 3) системы личного (выездного личного) приёма граждан, в том числе в режиме видеосвязи;
- 4) системы обеспечения доступа гражданам через «Личный кабинет» раздела «Отправить письмо» официального сайта объекта контроля в сети «Интернет» для направления обращения в форме электронного документа;
- 5) системы размещения отчётов по обращениям на портале ССТУ.РФ.

7.3. Исполнение требований федеральных и региональных правовых актов:

- 1) в сфере делопроизводства:
 - а) общие принципы работы с документами (организационные формы делопроизводства, маршруты документов);
 - б) состав создаваемой документации;
 - в) состав поступающей документации;
 - г) приём, обработка и распределение поступающих документов;
 - д) подготовка, оформление, регистрация, обработка и отправка исходящих документов;
 - е) подготовка, оформление, регистрация и рассылка внутренних документов;
 - ж) организация работы исполнителя с документами и осуществление контроля за их исполнением;
 - з) изготовление, выдача и хранение бланков строгой отчётности;
 - и) электронные шаблоны документов;
 - к) использование бланков и шаблонов по видам документов;
 - л) подготовка, оформление, регистрация и рассылка организационно-распорядительных документов;
 - м) учёт правовых актов, подлежащих опубликованию;

- н) подготовка и оформление отдельных видов документов;
 - о) порядок изготовления, учёта, использования и хранения печатей, штампов;
 - п) формирование дел и организация их оперативного хранения;
 - р) работа экспертной комиссии, экспертиза ценности документов;
 - с) уничтожение документов и дел с истекшими сроками хранения;
 - т) оформление дел, порядок передачи на архивное хранение;
 - у) использование документов прошлых лет в работе организации, порядок выдачи дел;
 - ф) состояние технического и противопожарного оснащения помещения ведомственного архива;
- 2) в сфере работы с обращениями:
- а) организация учёта и регистрации поступающих обращений и запросов, порядок их рассмотрения, направления исполнителям;
 - б) порядок доклада обращений и запросов руководству объекта контроля;
 - в) организация личного приёма граждан руководителями и уполномоченными лицами (в том числе наличие и исполнение графика личного приёма) и рассмотрение обращений в устной форме;
 - г) соответствие помещения приёмной требованиям и нормам (в том числе – организация рабочих мест, наличие необходимого оборудования, режима работы и пр.);
 - д) соблюдение установленных сроков исполнения поручений по обращениям, контроль за их соблюдением;
 - е) порядок продления сроков исполнения поручений по обращениям;
 - ж) организация контроля исполнения поручений по обращениям;
 - з) практика проверки исполнения поручений по обращениям с выездом на место, а также с участием автора обращения;
 - и) организация информационно-аналитической и справочной работы по обращениям, а также по результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, с анализом принятых мер: «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;
 - к) исполнение требований Указа № 171.

7.4. Выборочно изучается:

- 1) своевременность, всесторонность и объективность рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях:
 - а) полнота рассмотрения и принятие мер по каждому из вопросов, указанных в обращении;
 - б) отсутствие субъективного интереса со стороны лиц, рассматривающих обращение;
 - в) правовая обоснованность принятых решений по результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении;
 - г) формирование дел и состояние их хранения за установленный период;
 - д) использование типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных

граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

е) определение видов вопросов (предложение, заявление, жалоба, необращение), содержащихся в обращениях;

ж) формирование документов и материалов по выполнению контрольных поручений;

з) наличие дел, указанных в номенклатуре;

2. анализ статистических и аналитических материалов по поступившим обращениям, результатам их рассмотрения и принятым мерам, в том числе для обеспечения обратной связи в системе управления, являющейся источником информации:

а) уровня регулирования правоотношений, связанных с реализацией, восстановлением и защитой прав, свобод и законных интересов авторов обращений;

б) соответствия характера и содержания управляющего воздействия на общественные отношения, и фактической общественной практики, складывающейся в соответствующих сферах;

в) оценки эффективности деятельности ИО и ОМСУ на основе анализа порядка рассмотрения обращений;

г) информативности обзоров обращений и официального сайта в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Уполномоченные лица в ходе проведения контрольных мероприятий могут:

1) использовать материально-техническое, документационное и информационное обеспечение объекта контроля;

2) запрашивать в установленном порядке и получать от объекта контроля документы и материалы по вопросам, явившимся основанием для проведения контрольных мероприятий;

3) брать письменные и устные пояснения должностных лиц по поводу неисполнения или ненадлежащего исполнения Федерального закона № 59-ФЗ, Федерального закона № 8-ФЗ и Указа № 171, других нормативных правовых актов, а также поручений;

4) давать должностным лицам предложения по вопросам, явившимся основанием для проведения контрольного мероприятия;

5) вносить руководителям ИО и ОМСУ предложения о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение Федерального закона № 59-ФЗ, Федерального закона № 8-ФЗ и Указа № 171, к ответственности;

6) проводить совещания с должностными лицами;

7) устанавливать должностным лицам сроки представления плана мероприятий по устранению недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольного мероприятия.

9. Результаты проведения контрольного мероприятия оформляются уполномоченными лицами в форме справки об итогах изучения организации делопроизводства и работы с обращениями в объекте контроля (далее –

справка), подписываемой уполномоченными лицами, принимавшими участие в проведении контрольного мероприятия.

10. Справка содержит описательную часть (изложение текущего состояния делопроизводства и работы с обращениями, выявленных недостатков) и резолютивную часть (выводы, предложения).

11. Справка направляется руководителю объекта контроля для представления плана мероприятий по устранению недостатков и реализации предложений по итогам проведения контрольного мероприятия.

12. По итогам устранения недостатков и реализации предложений в управление представляется письменный отчет о выполнении запланированных мероприятий за подписью руководителя объекта контроля.
