

Отчет о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), связанных с предоставлением государственных услуг за I квартал 2017 г.

В соответствии с разделом 8 постановления администрации области от 31.08.2007 № 969 «Об утверждении положения о рассмотрении в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников» органы исполнительной власти области и структурные подразделения администрации области (далее органы власти), предоставляющие государственные услуги, ежеквартально направляют отчет о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) в управление государственной службы и организационной работы администрацию области.

В I квартале 2017 г. указанную информацию из 20 органов власти области 16 представили в установленные в сроки¹ 4 органа – с задержкой по срокам представления от 4 до 7 дней (управление по государственному надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники области, управление по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира области, комитет по управлению имуществом области, управление по физической культуре и спорту области).

Из отчетов, представленных органами власти области, следует, что в I квартале 2017 г. поступила одна жалоба в управление культуры и архивного дела области в отношении ненадлежащего качества предоставления государственной услуги «Прием заявок (запросов) областными государственными архивами Тамбовской области на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий; выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей)» в подведомственном учреждении ТОГБУ «Государственный архив Тамбовской области».

В ходе изучения жалобы, руководством управления культуры и архивного дела области признано решение по жалобе частично удовлетворенным. Анализ запроса, в том числе о предоставлении архивной справки произведен верно, но в ответе заявителю не содержится конкретных разъяснений на порядок исполнения запроса и неверно рассчитана стоимость за оказание платных услуг. В этой связи управлением культуры и архивного дела области указано директору подведомственного учреждения о недопустимости нарушения административных регламентов государственных услуг и необходимости рассмотрения данного нарушения в трудовом коллективе.

В соответствии с вышеизложенным:

– органам власти области **необходимо обеспечить представление отчетов** о количестве полученных и рассмотренных (в т.ч. о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных) жалобах, связанных с предоставлением государственных услуг, **в установленные сроки¹**;

– признать удовлетворительными объяснения на жалобу и принятое по ней решение со стороны управления культуры и архивного дела области.

¹ Постановление администрации области от 31.08.2007 № 969 (пункт 8.2.6.)