

УТВЕРЖДЁН

Распоряжением Министерства
искусства и культурной полити-
ки Ульяновской области
от _____ № _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области
предоставления государственной услуги по организации
рассмотрения обращений граждан и организаций**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования

Административный регламент Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области предоставления государственной услуги по организации рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – Административный регламент) определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги по организации рассмотрения обращений граждан и организаций в Министерстве искусства и культурной политики Ульяновской области (далее – государственная услуга).

2. Описание заявителей

Заявителями при предоставлении государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – законодательство), организации, а также их законные представители, составившие, оформившие и удостоверившие в установленном порядке обращения (далее – заявители).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

3.1. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги приведён в приложении № 1 к Административному регламенту.

3.2. Информация о местонахождении Министерства искусства и культур-

ной политики Ульяновской области, справочных телефонах, адресе официального сайта Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» содержится в приложении № 2 к Административному регламенту.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги

Государственная услуга по организации рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – обращение).

5. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством искусства и культурной политики Ульяновской области Ульяновской области (далее – Министерство).

5.2. При предоставлении государственной услуги запрещено требовать от заявителя осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные органы государственной власти Ульяновской области, принимающие участие в предоставлении государственной услуги.

6. Описание результата предоставления государственной услуги

6.1. Результатом предоставления государственной услуги может являться: ответ в письменной, устной или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы с разъяснениями норм законодательства;

уведомление в письменной форме о переадресации обращения в соответствующие органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти Ульяновской области (далее – органы государственной власти), органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области (далее – органы местного самоуправления) или их должностным лицам (далее – должностные лица), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;

отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с законодательством.

6.2. Процедура предоставления государственной услуги завершается путём получения заявителем ответа на его обращение в письменной, устной или в форме электронного документа.

7. Срок предоставления государственной услуги

7.1. Письменное обращение, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации в течение трёх дней с момента его поступления в Министерство.

7.2. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов, телефонных «прямых линий» или других форм общения с населением, подлежит регистрации в течение трёх дней по завершении мероприятий.

7.3. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя.

7.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.6. В соответствии с законодательством предоставление государственной услуги осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Министерстве.

7.7. В исключительных случаях, указанных в подпункте 20.5 пункта 20 раздела III Административного регламента, срок предоставления государственной услуги может быть продлён. Срок продления составляет не более 30 дней от установленного законодательством срока рассмотрения обращения.

8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 25.12.1993 № 237);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» от 05.05.2006 № 95);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета» от 29.07.2006 № 165);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» от 29.07.2006 № 165);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (кроме статьи 11.2) («Российская газета» от 30.07.2010 № 168);

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета» от 12.05.1993 № 89);

Указом Президента Российской Федерации от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» («Российская газета» от 15.08.2002 № 152);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 30.05.2011 № 22);

Уставом Ульяновской области, утверждённым постановлением Законодательного Собрания Ульяновской области от 19.05.2005 № 31/311 («Народная газета» от 24.05.2005 № 52 (2942);

постановлением Правительства Ульяновской области от 05.05.2011 № 193-П «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг» («Ульяновская правда» от 13.05.2011 № 51 (23.028);

постановлением Правительства Ульяновской области от 23.05.2012 № 242-П «Об утверждении Административного регламента Правительства Ульяновской области предоставления государственной услуги по организации рассмотрения обращений граждан и организаций».

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

9.1. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в Министерство в письменной, устной или в форме электронного документа обращение.

9.2. Письменное обращение, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа исполнительной государственной власти, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя или наименование организации;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, или юридический адрес, контактные

телефоны организации и фамилию, имя, отчество руководителя;
текст с изложением сути обращения;
личную подпись заявителя;
дату написания.

Текст письменного обращения должен поддаваться прочтению.

9.3. Обращение, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

Обращение в форме электронного документа должно быть доступным для прочтения.

9.4. Устное обращение, поступившее в ходе личного приёма, принимается к регистрации и рассмотрению после предъявления заявителем паспорта или другого документа, удостоверяющего его личность. При отсутствии у заявителя документов, удостоверяющих его личность, ему может быть рекомендовано подготовить письменное обращение.

9.5. Запрещается требовать от заявителя:

представление документов и информации или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области находятся в распоряжении Министерства.

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

11.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги законодательством не предусмотрено.

11.2. Решение об оставлении без рассмотрения по существу обращения принимается на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях, указанных в частях 1, 2, 3, 4, 5, 6 статьи 11 и касающихся:

невозможности подготовки ответа на письменное обращение, в котором

не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

обжалования судебного решения;

прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;

злоупотребления заявителем предоставленным законом правом на обращение, в обращении которого содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

невозможности прочтения текста;

прекращения переписки с заявителем в связи с очередным (зарегистрировано в Министерстве более двух раз) обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который ему многократно давались письменные ответы по существу;

невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

11.3. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и обстоятельства с того момента не изменились.

12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

13.1. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди к должностному лицу Министерства, предоставляющему государственную услугу, не может превышать одного часа.

13.2. Максимальный срок получения заявителем подлинников обращений или их ксерокопий, находящихся на хранении в текущем архиве Министерства, составляет сутки со дня обращения.

14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Все обращения независимо от их формы подлежат обязательной регистрации в единой системе электронного документооборота Министерства (мо-

дуль «Обращения граждан») (далее – ЕСЭД) в течение трёх дней с момента их поступления в Министерство.

15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и личного приёма заявителей, размещению и оформлению текстовой информации о порядке предоставления такой услуги

15.1. Требования к местам, предназначенным для осуществления личного приёма:

помещения для личного приёма и ожидания личного приёма должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

места для ожидания должны быть комфортными для заявителей и обеспечены необходимой мебелью (стол, стулья), канцелярскими принадлежностями;

количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей административного здания, но не может быть менее пяти;

рабочие места должностных лиц Министерства, осуществляющих регистрацию и учёт поступивших обращений, должны быть оборудованы оргтехникой, в том числе копировальной, необходимыми канцелярскими принадлежностями, удобной для работы мебелью.

15.2. Информационные материалы, размещённые на информационном стенде Министерства, содержат следующую информацию:

график личного приёма должностными лицами Министерства;

формы и образцы документов (приложение № 3 к Административному регламенту).

16. Показатели доступности и качества государственной услуги

16.1. Показателем доступности государственной услуги является право заявителя:

на получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме через информационные системы общего пользования;

на получение государственной услуги своевременно, в полном объёме и в любой форме, предусмотренной законодательством;

на предоставление дополнительных документов и материалов или обращение об их истребовании, в том числе в электронной форме;

на ознакомление с документами и материалами, связанным с рассмотрением 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 федеральным законом тайну;

на получение ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за

исключением случаев, указанных в подпункте 11.2 пункта 11 раздела II Административного регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

на обращение в досудебном и (или) судебном порядке с обращением (жалобой) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Министерства (далее – обращение (жалоба) в соответствии с законодательством;

на обращение с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

16.2. Показателем качества предоставляемой услуги является:

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

обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей в соответствии с законодательством;

достоверность и полнота письменного, устного или в форме электронного документа ответа заявителю о результатах рассмотрения его обращения.

16.3. При предоставлении государственной услуги взаимодействие заявителя с должностным лицом Министерства осуществляется:

в случае необходимости получения дополнительных документов и материалов у заявителя;

при записи заявителя на личный приём и в ходе личного приёма.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

17. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные действия:

приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;

рассмотрение обращения;

постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в текущий архив;

организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий»;

анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении № 5 к Административному регламенту.

18. Приём и регистрация обращений, направление их на рассмотрение

18.1. Обращение может быть доставлено в Министерство непосредственно заявителем, фельдъегерской связью, поступить по почте, факсу, электронной почте.

18.2. Все поступающие в Министерство письменные обращения, в том числе телеграммы, и документы, связанные с их рассмотрением, регистрация в ЕСЭД в 3-дневный срок с момента их поступления в Министерство.

18.3. По просьбе заявителя на копии или втором экземпляре принятого обращения делается отметка о приёме обращения и сообщается телефон для справок.

18.4. При первичной обработке почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

ошибочно поступившее (не по адресу) письменное обращение возвращается на почту невскрытым;

проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём документов; документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в аннотации;

составляется акт в случае присутствия в конверте денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

18.5. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

18.6. Деньги, ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки, другие документы, направленные заявителем вместе с обращением, возвращаются заявителю заказным письмом.

18.7. Электронные обращения, поступившие на официальный сайт Министерства подлежат регистрации.

18.8. Обращение с пометкой «Лично» или «Конфиденциально» не вскрывается, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

18.9. После первичной обработки все поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат регистрации и обработке в ЕСЭД.

18.10. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Административным регламентом.

18.11. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Министерстве либо с выездом на место.

18.12. В тексте поручения Министра может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления промежуточной информации по рассмотрению обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращений «Зайдите» и «Прошу переговорить» – в течение одного календарного дня с даты подписания поручения Министром либо лицом, его замещающим.

Министр либо лицо, его замещающее, может устанавливать иные сокращённые сроки предоставления промежуточной информации по рассмотрению обращения.

18.13. В соответствии с законодательством сопроводительное письмо к обращению, направляемому должностным лицом Министерства для рассмотрения в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается Министром либо лицом, его замещающим. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

18.14. При направлении обращения для рассмотрения в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения (с пометками «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другими) не устанавливаются. По истечении установленного законодательством максимального срока для рассмотрения обращений – 60 дней – им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

18.15. Запрещается направлять обращение (жалобу) на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

19. Рассмотрение обращений, подготовка ответов

19.1. В соответствии с законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения представляется для доклада Министру либо лицу, его замещающему, не позднее чем за три дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшеств-

вующего нерабочему дню.

19.2. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, в других органах государственной власти, органах местного самоуправления или у должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, необходимые для рассмотрения документы и материалы, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в подпункте 11.2 пункта 11 раздела II Административного регламента. Ответ на обращение, поступившее в Министерство или должностному лицу Министерства в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения.

19.3. В связи с неоднократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может вноситься мотивированное предложение о прекращении переписки с заявителем.

19.4. В соответствии с законодательством исполнитель при рассмотрении обращения вправе приглашать заявителя для личной беседы, выезжать на место для уточнения имеющихся данных, запрашивать в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления или у должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, дополнительные документы, в том числе в электронной форме, необходимые для принятия мер по результатам рассмотрения обращения.

19.5. Исполнители, если их несколько (соисполнители), по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении по рассмотрению обращения первым (основной исполнитель). В этом случае соисполнители не позднее чем за пять дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить основному исполнителю все необходимые документы для

подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада должностному лицу или уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

19.6. Ответ на обращение подписывается Министром. В случае временного отсутствия Министра допускается подписание ответа на обращение лицом, исполняющим его обязанности.

19.7. Ответ заявителю на обращение направляется в виде уведомления в следующих случаях:

при принятии решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки;

при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

при переадресации обращения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

19.8. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

19.9. По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится информация Министру либо лицу, его замещающему, согласно поручению по рассмотрению обращения.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заяви-

теля, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

19.10. При ответе заявителю не допускаются:

представление взаимоисключающей по содержанию информации;
формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов.

19.11. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

подлинник (копия) письменного обращения или регистрационная карточка письменного, устного или обращения в электронной форме;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

19.12. Ответ заявителю на его обращение в Министерство печатается на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

19.13. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

19.14. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме и его отказ от письменного ответа.

19.15. Специалист по работе с обращениями граждан и организаций Министерства делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информацию по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения.

19.16. Порядок рассмотрения обращений организаций.

19.16.1. Основными отличительными признаками обращения организации являются:

подпись руководителя либо представителя организации;

бланк организации;

необходимые реквизиты обращения организации – регистрационный номер, дата.

19.16.2. Приём, обработка и регистрация обращений организаций производятся в соответствии с требованиями Административного регламента.

20. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в текущий архив

20.1. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

20.2. Информация по результатам рассмотрения обращения, представленная для доклада Министру, может быть возвращена специалистом по работе с обращениями граждан и организаций исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если она не соответствует требованиям Административного регламента.

20.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, возлагается на должностное лицо Министерства, ответственного за работу с обращениями граждан и организаций.

20.4. При поступлении от исполнителя мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля, и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в ЕСЭД после утверждения данного решения Министром. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о необходимости продления срока с обоснованием причин.

20.5. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения Министром пролонгации срока, но не позднее чем за три дня до его истечения.

20.6. Снятие поступивших в Министерство обращений с контроля осуществляется:

при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

при представлении должностным лицом Министерства информации по итогам личного приёма;

при переадресации обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

20.7. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в течение года в текущем архиве Министерства, которые по истечении одного года передаются в архив Министерства.

21. Организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий»

21.1. Личный приём, в том числе в режиме видеоконференц-связи, осуществляется при непосредственном обращении заявителя в приёмную Министра, которая функционирует согласно утверждённому графику, на основании письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, с просьбой о личном приёме.

21.2. Личный приём проводится Министром, заместителями Министра или должностными лицами Министерства, исполняющими их обязанности.

21.3. Организация проведения личного приёма в связи с предоставлением государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

личный приём должностными лицами Министерства: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;

рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;

направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;

контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или предоставление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

21.4. Должностные лица Министерства осуществляют личный приём согласно графику, утверждённому Министром.

В график могут вноситься изменения по мере необходимости в случае:

кадровых изменений в составе Министерства;

выезда должностных лиц Министерства в командировки;

отпуска должностных лиц Министерства;

смены периодичности проведения личных приёмов;

поручений Министра по организации личного приёма.

21.5. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за два дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

21.6. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми имеют право на внеочередной личный приём.

21.7. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление учётной карточки устного обращения. Заявитель имеет возможность изложить содержание своего обращения в устной либо в письменной форме.

21.8. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств де-

ла обращение регистрируется в ЕСЭД повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном Административным регламентом.

21.9. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и обстоятельства с того времени не изменились.

21.10. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным в обращении вопросам в ходе личного приёма и отсутствия просьбы от заявителя о направлении ему письменного ответа в карточке делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма», которая подтверждается подписью заявителя.

21.11. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение, которое прилагается к учётной карточке личного приёма. Если в письменном обращении содержится другая проблема, то письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом.

21.12. Лица, ответственные за работу с обращениями, обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов в ходе личного приёма, присутствие заявителей, должностных лиц Министерства, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

21.13. На устные обращения, поступившие в ходе проведения телефонных «прямых линий», не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, ответ даётся должностным лицом Министерства непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

22. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям

22.1. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан и организаций, осуществляется учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ:

количества и характера поступивших и рассмотренных обращений;
количества и характера принятых мер по обращениям.

22.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан и организаций, осуществляют подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, поступивших в Министерство;

осуществляют подготовку информационных материалов по наиболее актуальным, вызвавшим широкий общественный резонанс проблемам, поднимаемым в обращениях и требующим безотлагательного реагирования, и готовит тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших широкий общественный резонанс;

изучает обращения, поступающие по всем каналам связи, а также инфор-

мацию по результатам их рассмотрения, представленные исполнителями.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

23. Организация контроля за ходом исполнения поручения по рассмотрению обращения и соблюдением требований законодательства возлагается на специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан и организаций.

23.1. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

- подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

- предоставление информации должностному лицу Министерства для принятия решения.

23.2. Контроль за своевременностью и полнотой предоставления государственной услуги включает в себя контроль:

- за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;
- за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

23.3. Контроль за качеством и результатами предоставления государственной услуги осуществляется в виде:

1) проверок (далее – проверки):

- объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
- соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

- соответствия законодательству организации работы с обращениями в структурных подразделениях Министерства;

- выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам (далее – совещания):

- состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;
- подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;
- выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

23.4. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);

- оперативный (еженедельный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с Министром.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей обращений (жалоб).

24. Ответственность должностных лиц за предоставление государственной услуги

24.1. Должностные лица Министерства могут быть привлечены к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в случаях, установленных законодательством.

24.2. Персональная ответственность должностных лиц Министерства за предоставление государственной услуги закреплена в их должностных регламентах.

24.3. Ответ заявителю, а также информация по результатам рассмотрения обращения подписывается Министром или лицом, его замещающим.

24.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является согласно законодательству разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

24.5. Направление исполнителем обращения (жалобы) в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, чьи решения, действия (бездействие) обжалуются, запрещено в соответствии с частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

24.6. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать по поручению руководителя структурного подразделения Министерства все имеющиеся у него на исполнении обращения другому должностному лицу Правительства.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам их рассмотрения

25. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращений и решения, принятые по результатам их рассмотрения, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

26. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам их рассмотрения, включает в себя обжалование заявителем решений, действий (бездействия) должностного лица Министерства вышестоящему в порядке подчинённости должностному лицу Министерства.

Подача и рассмотрение обращения (жалобы) осуществляется в соответствии с Административным регламентом.

27. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необ-

ходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы).

28. Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) признаётся обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу Министерства, допустившему нарушение в ходе предоставления государственной услуги.

29. Заявителю о принятом решении сообщается в письменном виде в течение 30 дней со дня регистрации его обращения (жалобы) в Министерстве.

30. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращений и решения, принятые по результатам их рассмотрения, в суд в соответствии с законодательством.

ПОРЯДОК
информирования о предоставлении государственной услуги
по организации рассмотрения обращений граждан и организаций

1. Информация о порядке предоставления государственной услуги по организации рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – государственная услуга) размещается:

на официальном сайте Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области;

в информационном буклете на доске объявлений Министерства.

2. Основными требованиями к информационным материалам о предоставлении государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;

чёткость в изложении информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации об административных процедурах:

оперативность предоставления информации об административных процедурах, необходимых для исполнения государственной услуги.

3. Информирование граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций, а также их законных представителей, составивших, оформивших и удостоверивших в установленном порядке обращения (далее – заявители), осуществляется путём:

индивидуального информирования в форме устных консультаций лично или по телефону и письменного уведомления (по почте, в том числе электронной, через информационные системы общего пользования);

публичного информирования.

Консультации предоставляются государственными гражданскими служащими Министерства, должностными регламентами которых предусмотрено выполнение государственной услуги (далее – государственные гражданские служащие).

Консультации заявителям предоставляются по следующим вопросам:

права заявителя на обращение в органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти Ульяновской области (далее – органы государственной власти), органы местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области (далее – органы местного самоуправления) или к их должностным лицам (далее – должностные лица), гаран-

тии безопасности в связи с его обращением;

особенности порядка рассмотрения отдельных категорий обращений; полномочий органов государственной власти, органов местного самоуправления, должностных лиц;

порядка обжалования действий (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам их рассмотрения;

обеспечения на территории Ульяновской области дополнительных гарантий к установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

оформления письменного обращения (в том числе обращения в электронной форме) и порядка его направления в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам;

действующего порядка организации проведения личных приёмов, телефонных «прямых линий», акций и других форм работы с обращениями, установленных в Министерстве;

ответственности должностных лиц за нарушение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

порядка подготовки ответа по результатам рассмотрения обращений;

прохождения документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений и другим вопросам.

При индивидуальном устном информировании по телефону или лично должностные лица, государственные гражданские служащие должны назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование органа государственной власти, в который обратился заявитель, и проинформировать по существу интересующего вопроса.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов государственной власти, заявителю даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Общие требования к содержанию, форме и характеру взаимодействия должностных лиц, государственных гражданских служащих с заявителями по телефону и в ходе личного приёма основаны на нормах поведения государственных гражданских служащих, изложенных в Федеральном законе от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации», Указе Президента Российской Федерации от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих», правилах этики и профессионального поведения, а именно:

корректности по отношению к заявителям при предоставлении государственной услуги;

соответствии разъяснений, представляемых заявителю, законодательству;

объективности и обоснованности ответа по существу поставленного вопроса;

чёткости и логичности изложения информационного материала;

вежливой и спокойной тональности общения.

Информация, предоставляемая заявителю в обязательном порядке, о ходе или результатах рассмотрения обращения содержит следующие сведения:

о должностных лицах Министерства, которым дано поручение по рассмотрению обращения;

о переадресации обращения с указанием полного наименования органа государственной власти, органа местного самоуправления или с указанием фамилии, имени, отчества должностного лица, которому направлено обращение в соответствии с компетенцией;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием даты завершения рассмотрения обращения;

о причинах отказа в рассмотрении обращения;

о дате личного приёма, на который приглашается заявитель в связи с его обращением;

о действующих на территории Ульяновской области нормативных правовых актах, направленных на защиту права заявителей на обращение, в том числе устанавливающих дополнительные гарантии права заявителей на обращение к установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Публичное информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется через средства массовой информации, в том числе путём размещения информации на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Административному регламенту

Справочные телефоны и электронные адреса Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области

Приёмная Министра искусства и культурной политики Ульяновской области.

Адрес: 432011, г. Ульяновск, ул.Спасская, 10, каб.209.

График работы: понедельник - пятница с 09.00-13.00 и с 14.00 до 18.00.

Контактные телефоны (телефоны для справок): (8422) 44-30-05, 44-13-16.
телефонные линии для приёма обращений граждан: 44-13-16.

адрес официального сайта Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – www.ulmincult.ru.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Административному регламенту

Формы и образцы документов

Министру искусства и культурной
политики Ульяновской области

Фамилия, имя, отчество заявителя
Обратный адрес (почтовый или электронный)
Контактный телефон

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество должностного лица Правительства Ульяновской области)

Письмо в Министерство искусства и Культурной политики Ульяновской области или конкретному должностному лицу излагается в произвольной форме.

В письме желательно указать:

- 1) мотив (причину) обращения;
- 2) сведения об авторе, имеющиеся льготы;
- 3) ясное изложение сути проблемы, связанной с нарушением прав гражданина и законных интересов, или предложений;
- 4) инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемой проблемы, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;
- 5) были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме;
- 6) в заключение формулируется заявление, предложение, жалоба;
- 7) в конце ставится подпись с расшифровкой подписи и дата.

В случае, если обращение коллективное, то прикладываются подписи заявителей и указываются телефон и контактный адрес лица, на чье имя необходимо направить ответ.

Подпись _____

Дата

МИНИСТЕРСТВО ИСКУССТВА И КУЛЬТУРНОЙ ПОЛИТИКИ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Учётная карточка устного обращения

Личный приём

Выездной личный приём

Телефонная линия
нужное подчеркнутьФ.И.О. _____ Дата приёма _____
Год рождения _____

Адрес: регистрации _____ Телефон _____

проживания _____

Частота обращений: *Первичное* *Повторное* *Многократное* Вид обращения: *Предложение* *Заявление* *Жалоба*

Льготы _____

Место работы _____ Доход _____

*(с согласия заявителя)**(с согласия заявителя)*

Состав семьи _____

Содержание _____

Обращения в государственные, правоохранительные, судебные органы, органы местного самоуправления

Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения _____

Согласен на использование персональных данных в единой системе электронного документооборота _____

От письменного ответа отказываюсь _____

Результат рассмотрения

Дата исполнения _____

Подпись исполнителя _____

Контроль продлён _____

Результат рассмотрения _____

Снято с контроля _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Административному регламенту

Функциональная схема рассмотрения обращений граждан и организаций в Министерстве искусства и культурной политики Ульяновской области

Источники информации

Устные и письменные обращения (в т.ч. в электронной форме) граждан и организаций в Министерство

Обращения граждан, направленные в Правительство Ульяновской области по вопросам искусства и культурной политики

Информационные материалы для рассмотрения обращений граждан и организаций

Первичная обработка информации

Приём обращений и информационных документов для рассмотрения обращений граждан и организаций, сортировка поступившей корреспонденции

Смысловая обработка информации

1) Анализ **содержания** поступивших обращений (писем, телеграмм, факсов), прослушивание звуковых обращений; 2) анализ **информации** для выполнения поручений по рассмотрению обращений;

Автоматизированная обработка информации

1) **Регистрация** поступивших обращений, введение в ЕСЭД (модуль «Обращения граждан»), проверка на повторяемость и кратность

Результат

Принятие управленческих решений (резолуции)

Принятие мер по обращениям граждан и организаций

Контроль

Осуществление контроля за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений (оперативный, текущий); за качеством и результативностью исполнения поручений; за организацией деятельности по рассмотрению обращений. Проверка объективности и качества исполнения поручений (с выездом на место). Направление запросов по результатам рассмотрения обращений.

Аналитическая обработка информации

Сбор, обобщение, анализ статистических данных по обращениям, подготовка аналитических справок, информации по количеству и характеру.

Пользователи информации

Организации

Правительство Ульяновской области, государственные органы Ульяновской области

Иностранные граждане, лица без гражданства

Граждане РФ

Обратная связь



Личный приём, выездной личный приём, официальный сайт Министерства, телефонные «прямые линии»
