

Об утверждении Административного регламента Министерства культуры Российской Федерации по исполнению государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решения в установленный законодательством Российской Федерации срок

Приказ · № 493 · от 12.08.2010 · Министерство культуры · Утратил силу

ПРИКАЗ

Министерства культуры Российской Федерации

от 12 августа 2010 г. N 493

Об утверждении Административного регламента Министерства культуры Российской Федерации по исполнению государственной функции

по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решения в установленный законодательством Российской Федерации срок

Зарегистрирован Минюстом России 3 ноября 2010 г.

Регистрационный N 18887

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. N 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 47, ст. 4933; 2007, N 50, ст. 6285; 2008, N 18, ст. 2063; 2009, N 41, ст. 4765) приказываю:

1. Утвердить Административный регламент Министерства культуры Российской Федерации по исполнению государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решения в установленный законодательством Российской Федерации срок.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра А.Е.Бусыгина.
Врио Министра А.Е.Бусыгин

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Министерства культуры Российской Федерации по исполнению государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решения в установленный законодательством Российской Федерации срок

I. Общие положения Наименование государственной функции

1. Административный регламент Министерства культуры Российской Федерации по исполнению государственной функции по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решения в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее -

Административный регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями центрального аппарата, должностными лицами Министерства культуры Российской Федерации и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов. Наименование органа государственной власти, непосредственно исполняющего государственную функцию

2. Государственную функцию исполняет федеральный орган исполнительной власти - Министерство культуры Российской Федерации (далее - Министерство).

Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение государственной функции

3. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. (Российская газета, 1993, N 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 1523; N 7, ст. 676; 2001, N 24, ст. 2421; 2003, N 30, ст. 3051; 2004, N 13, ст. 1110; 2005, N 42, ст. 4212; 2006, N 29, ст. 3119; 2007, N 1 (ч. I), ст. 1; N 30, ст. 3745; 2009, N 4, ст. 445);

Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. N 4866-I "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Российская газета, 12 мая 1993 г., N 89);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (ч. I), ст. 3451);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (ч. I), ст. 3448);

Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; 2009, N 12, ст. 1429; N 25, ст. 3060; N 41, ст. 4790; N 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, N 22, ст. 2776);

Положение о Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2008 г. N 406 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 22, ст. 2583; N 46, ст. 5337; 2009, N 3, ст. 378; N 6, ст. 738; N 29, ст. 3063);

постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. N 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 25, ст. 3060).

Результат исполнения государственной функции

4. Результатом исполнения государственной функции является:

принятие решений по существу поставленных в обращении вопросов;

устный или письменный ответ гражданину на поставленные в его обращении вопросы с учетом содержания ранее поступивших обращений того же автора.

Заявители, в отношении которых исполняется государственная функция

5. Государственная функция исполняется в отношении граждан Российской Федерации.

Порядок исполнения государственной функции распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором

Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

6. Государственная функция осуществляется должностными лицами Министерства и уполномоченными на то сотрудниками Министерства, осуществляющими работу с обращениями граждан, которые несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушения порядка, определенного Административным регламентом.

7. Положения Административного регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

II. Требования к порядку исполнения государственной функции

Порядок информирования об исполнении государственной функции

1. Информация о порядке исполнения государственной функции размещается в сети Интернет, на информационном стенде, а также предоставляется по телефонам.

Интернет-сайт: <http://www.mkrf.ru/>.

Адрес электронной почты: mfo@mkrf.ru.

2. Информация о приеме граждан, о графике личного приема должностными лицами Министерства предоставляется сотрудниками отдела пресс-службы и общественных связей Департамента Генерального секретариата по телефону: (495) 629-89-01.

3. Информация о ходе рассмотрения письменных обращений граждан предоставляется сотрудниками отдела канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата по телефону: (495) 629-22-48.

4. Личный прием граждан осуществляется директорами департаментов, их заместителями, уполномоченными на то сотрудниками Министерства в общественной приемной по адресу: Малый Гнездниковский пер., д. 7/6, стр. 1/2, 1 этаж, в соответствии с графиком, утвержденным заместителем Министра.

5. Заместителями Министра осуществляется личный прием граждан с учетом служебного графика заместителей Министра.

6. Организацию приема посетителей осуществляет отдел пресс-службы и общественных связей Департамента Генерального секретариата.

7. Личный прием граждан в общественной приемной Министерства проводится на основании устного обращения, без предварительной записи, в порядке очередности. Время ожидания в очереди на личный прием не должно превышать 30 минут.

8. Личный прием граждан в общественной приемной Министерства проводится по графику: понедельник, вторник, четверг, пятница - с 9.30 до 11.30 и с 14.00 до 16.00.

9. Стенды, содержащие информацию об исполнении государственной функции в Министерстве, размещаются при входе в Министерство по адресу: Малый Гнездниковский пер., д. 7/6, стр. 1/2.

Сроки исполнения письменного обращения

10. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

12. Письменные обращения, поступившие в Министерство, рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, если не установлен иной, более короткий, контрольный срок рассмотрения обращения.

13. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Министром либо уполномоченным им на то лицом, но не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

14. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководитель структурного подразделения, в котором рассматривается обращение, не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя заместителя Министра, принимающего решение о продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

15. В случае, если обращение написано на иностранном языке, оно передается для перевода в Департамент государственной поддержки искусства, народного творчества и международных связей. Срок рассмотрения обращения продлевается на время, необходимое для перевода.

Основания для отказа в рассмотрении обращения

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

17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

18. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

19. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

20. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр (заместитель Министра) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

21. В случае, если 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.

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

Требования к письменным и устным обращениям граждан

23. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках либо копиях).

24. Обращение, направленное по информационным системам общего пользования, должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы.

25. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Министерства: Малый Гнездниковский пер., д. 7/6, стр. 1/2, Москва, ГСП-3, 125993.

Письменное обращение поступает по информационным системам общего пользования через официальный сайт Министерства путем заполнения заявителем специальной формы или направляется по адресу электронной почты: info@krf.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (495) 629-72-69.

26. Государственная функция выполняется бесплатно.

Требования к помещению для личного приема граждан

27. Прием граждан проводится в общественной приемной Министерства.

28. Специализированное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно соответствовать комфортным условиям для заявителей, быть оборудовано стульями, столами, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений, должно иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Министерства, к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной функции.

Помещения приемных заместителей Министра, директоров департаментов должны соответствовать указанным требованиям.

29. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидов колясок.

III. Административные процедуры

1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры (приложения 1, 2):

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- постановка обращений граждан на контроль;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях Министерства и подготовка ответа;
- личный прием граждан.

Блок-схемы в Бюллетене не приводятся. - Прим. ред.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2. Основанием для начала исполнения государственной функции является обращение гражданина в Министерство или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3. Обращение может быть принято в ходе личного приема, доставлено средствами почтовой связи, доставлено непосредственно гражданином, передано по факсу, по информационным системам общего пользования.
4. Письменные обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата.
5. Гражданский служащий отдела канцелярии с группой контроля, ответственный за прием документов:
- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
 - проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
 - вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
 - приобщает к тексту письма прилагающиеся к нему документы;
 - возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.
6. Обращения с пометкой "Лично" не вскрываются. Конверты с грифом "Лично" передаются лицу, которому они адресованы.
7. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является ввод информации о них в систему электронного документооборота, подготовка на доклад руководству и передача поступивших обращений в структурные подразделения Министерства.
- Регистрация поступивших обращений
8. Поступившие в Министерство обращения независимо от способа их доставки подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство с использованием системы электронного документооборота и постановке на контроль с выдачей регистрационно-контрольных карточек в двух экземплярах.
9. Гражданские служащие отдела канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата, ответственные за регистрацию обращений:
- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляют регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;
 - в регистрационно-контрольной карточке указывают фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.
10. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в системе электронного документооборота и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.
- Направление обращения на рассмотрение
11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания докладываются Министру (заместителю Министра) либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений.
- В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений либо должностных лиц, подлинник обращения направляется структурному подразделению или должностному лицу - главному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.
12. Письменные предложения с обоснованием необходимости изменения главного исполнителя представляются Министру (заместителю Министра) руководителем заинтересованного структурного подразделения в течение трех дней с даты оформления поручения, а по срочным и оперативным

поручениям - незамедлительно.

13. В случае, если поручение выходит за пределы компетенции соисполнителей (структурных подразделений), определенных поручением, руководители этих структурных подразделений обеспечивают его исполнение в пределах установленной компетенции. При этом головной исполнитель представляет давшему поручение руководителю дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение трех дней с даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно. Соисполнители в адрес головного исполнителя направляют свои предложения в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

14. Изменение головного исполнителя и соисполнителей оформляется (учитывается) отделом канцелярии с группой контроля.

Рассмотрение обращений

в структурных подразделениях Министерства

15. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

16. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

17. Должностные лица Министерства при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

18. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Оформление результатов рассмотрения обращений граждан

19. Ответы на обращения граждан подписывает директор (заместитель директора) департамента в пределах своей компетенции.
20. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.
21. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.
22. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
23. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.
24. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в отдел канцелярии с группой контроля, где проверяется правильность оформления ответа, а его краткое содержание заносится в систему электронного документооборота. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.
25. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).
26. Контроль за правильностью исполнения поручения осуществляет отдел канцелярии с группой контроля.
27. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Министерстве, утверждаемой в установленном порядке.

Личный прием граждан

28. Непосредственную организацию личного приема граждан в общественной приемной Министерства осуществляет отдел пресс-службы и общественных связей Департамента Генерального секретариата.
 29. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина (приложение 3).
 30. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.
 31. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему должностному лицу все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.
- Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.
32. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от департаментов Министерства дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.
 33. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.
 34. 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.

35. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

36. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

37. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

38. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в Министерство, осуществляется отделом канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата.

39. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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

41. Информацию о ходе рассмотрения письменных обращений граждан предоставляет отдел канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата.

42. По телефонам Министерства, указанным в п. 3 раздела II, предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны гражданских служащих Министерства, на исполнении у которых находится письменное обращение;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение структурных подразделений Министерства.

43. Звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения письменных обращений граждан принимаются в понедельник, вторник, среду, четверг - с 9.00 до 17.00, в пятницу - с 9.00 до 16.00. Обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

44. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

1. Организацию работы с обращениями граждан в Министерстве осуществляет Департамент Генерального секретариата, который обеспечивает единый порядок регистрации и учета обращений в Министерстве, рассмотрения поставленных в них вопросов, систематического контроля за их рассмотрением и подготовкой ответов, режима их хранения.

2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений по рассмотрению обращений граждан гражданскими служащими осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства путем проведения проверок соблюдения и исполнения гражданскими служащими положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями структурных подразделений Министерства.

3. Отдел канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата еженедельно

представляет руководству Министерства справки о соблюдении сроков работы с обращениями граждан.

4. Отдел канцелярии с группой контроля ежеквартально готовит для руководства Министерства информационно-аналитические и статистические материалы по исполнению поступивших в Министерство обращений граждан.

5. За систематическое или грубое нарушение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов в сфере рассмотрения обращений граждан государственные служащие могут привлекаться к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения государственной функции

1. Действия (бездействие) и решения Министерства, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Министерства (Министру, заместителю Министра).

2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме либо при личном приеме.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, вышестоящее должностное лицо Министерства:

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

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

3. Жалобы не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в исполнении государственной функции по основаниям, предусмотренным пунктами 15-20 раздела II настоящего Административного регламента. Автору направляется соответствующее уведомление.

4. Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 дней со дня ее регистрации в Министерстве. В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока гражданина, направившего обращение.

5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, в судебном порядке.

Приложение 3

к Административному регламенту

КАРТОЧКА

личного приема граждан

в Министерстве культуры Российской Федерации

"__" _____ 20__ г. _____ (фамилия, имя,

отчество гражданина) _____ (адрес места

жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по обращению гражданина

(дано устное разъяснение; принято письменное заявление,

принято иное решение) _____

(должность лица, (подпись) (фамилия и инициалы)
производившего
личный прием)
