

**Об утверждении Административного регламента
Министерства финансов Ульяновской области исполнения
государственной функции по рассмотрению обращений
и запросов граждан и организаций**

П р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) Министерства финансов Ульяновской области исполнения государственной функции по рассмотрению обращений и запросов граждан и организаций.

2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства финансов Ульяновской области от 06.08.2009 № 39-пр «Об утверждении Административного регламента Министерства финансов Ульяновской области исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации»;

приказ Министерства финансов Ульяновской области от 13.11.2009 № 62-пр «О внесении изменений в приказ Министерства финансов Ульяновской области от 06.08.2009 № 39-пр»;

приказ Министерства финансов Ульяновской области от 11.12.2009 № 67-пр «О внесении изменения в приказ Министерства финансов Ульяновской области от 06.08.2009 № 39-пр»;

пункт 17 приказа Министерства финансов Ульяновской области от 23.07.2010 № 27-пр «О внесении изменений в некоторые приказы Министерства финансов Ульяновской области»;

пункт 8 приказа Министерства финансов Ульяновской области от 13.08.2010 № 30-пр «О внесении изменений в некоторые приказы Министерства финансов Ульяновской области»;

приказ Министерства финансов Ульяновской области от 24.09.2010 № 38-пр «О внесении изменения в приказ Министерства финансов Ульяновской области от 06.08.2009 № 39-пр».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр финансов области

О.С.Максимушкина

УТВЕРЖДЁН

приказом Министерства финансов
Ульяновской области
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ Министерства финансов Ульяновской области исполнения государственной функции по организации рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций

1. Общие положения

1.1. Наименование государственной функции – организация рассмотрения обращений граждан и организаций (далее – обращения) и запросов граждан и организаций (далее – запросы).

1.2. Наименование органа государственной власти, исполняющего государственную функцию по организации рассмотрения обращений и запросов (далее – государственная функция), – Министерство финансов Ульяновской области (далее – Министерство).

1.3. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение государственной функции.

Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:
Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Указом Президента Российской Федерации от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»;

Уставом Ульяновской области;

постановлением Правительства Ульяновской области от 28.04.2009 № 183-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций».

1.4. Описание результатов исполнения государственной функции.

Результатом исполнения государственной функции может являться:

решение по существу вопросов, поставленных в обращении;

разъяснение вопросов, поставленных в обращении, запросе, в соответствии с законодательством;

направление обращения, запроса в другие органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в данном обращении, запросе;

оставление обращения, запроса без ответа или отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, запросе, в соответствии с законодательством;

предоставление информации или отказ в предоставлении информации о деятельности Министерства в соответствии с законодательством.

Процедура исполнения государственной функции завершается путём получения гражданами ответов на их обращения, запросы в устной либо письменной форме.

1.5. Описание заявителей.

Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, организации, а также их законные представители, составившие, оформившие и удостоверившие в установленном порядке обращения (далее – заявители), запросы (далее – пользователи информацией).

1.6. Основные термины, используемые в настоящем Административном регламенте.

Для целей настоящего Административного регламента используются следующие основные термины:

обращение – направленные в Министерство или должностному лицу Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Министерство;

государственные органы – органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и иные государственные органы, образуемые в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации;

пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Министерства. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации;

запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Министерство либо к должностному лицу Министерства о предоставлении информации о деятельности Министерства;

официальный сайт Министерства (далее – официальный сайт) – сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет), содержащий информацию о деятельности Министерства, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Министерству.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении государственной функции приведён в [приложении № 1](#) к настоящему Административному регламенту.

Информация о местонахождении Министерства, справочных телефонах, адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты содержится в [приложении № 2](#) к Административному регламенту.

2.2. Перечень документов, необходимых для исполнения государственной функции, их формы и способы получения.

2.2.1. Требования к письменному обращению, запросу (в том числе обращению, запросу, направленному в форме электронного документа), необходимые для исполнения государственной функции.

Письменное обращение, запрос в обязательном порядке должны содержать:

наименование государственного органа Ульяновской области, в которое направляется письменное обращение запрос, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, иностранного гражданина, лица без гражданства или наименование организации;

почтовый адрес гражданина, иностранного гражданина, лица без гражданства, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, или юридический адрес и контактные телефоны организации и фамилию, имя, отчество руководителя;

текст с изложением сути обращения;

личную подпись заявителя;

дату написания.

Содержание письма должно поддаваться прочтению или быть доступным для прослушивания (в случаях, когда заявитель является инвалидом по зрению и направляет звуковое письмо).

Обращение, запрос, направленные в форме электронного документа, в обязательном порядке должны содержать:

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

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, запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.2. Обращения, запросы, поступившие в ходе личного приёма, принимаются к регистрации и рассмотрению после предъявления заявителем паспорта или другого документа, удостоверяющего его личность.

2.3. Сроки исполнения государственной функции.

2.3.1. Письменные обращения, запросы (в том числе поступившие в форме электронного документа) подлежат регистрации в течение 3 дней со дня поступления в Министерство.

Устные обращения, запросы, оформленные по результатам личных приёмов, выездных личных приёмов, выездной приёмной, телефонных «прямых линий» и других форм общения с населением, подлежат регистрации в течение 3 дней по завершении мероприятий.

2.3.2. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.3. Письменные обращения, запросы по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, направляются в течение 7 дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, запрос, о переадресации обращения, запроса.

2.3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.3.5. В соответствии с законодательством исполнение государственной функции осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, запроса в Министерстве.

2.3.6. В исключительных случаях срок исполнения государственной функции может быть продлён исполнителем. Правом продления срока рассмотрения обращения, запроса, поступившего на имя Министра, обладает Министр или лицо, его замещающее. Срок продления составляет не более 30 дней.

2.3.7. Максимальный срок ожидания в очереди к должностному лицу, исполняющему государственную функцию, в приёмной Министра не может превышать одного часа.

2.3.8. Продолжительность приёма заявителя должностным лицом составляет не более 30 минут.

2.3.9. Время, отведённое на чтение, регистрацию и аннотирование обращения, запроса, зависит от объёма текста обращения, запроса и составляет в среднем 15-30 минут. Время на проверку полноты комплекта и регистрацию результата рассмотрения обращения, запроса составляет 10-15 минут.

2.3.10. Максимальный срок одного собеседования по телефону – не более 15 минут.

2.3.11. Максимальный срок получения заявителем подлинников обращений, запросов или их ксерокопий, находящихся на хранении в текущем архиве отдела административного и кадрового обеспечения Министерства (далее – отдел), не должен превышать 15 минут.

2.3.12. Решение об оставлении без рассмотрения по существу обращения, запроса принимается на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях, указанных в пунктах 1, 2, 3, 4, 5, 6 статьи 11, и Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в случаях, указанных в пункте 1 статьи 20 и касающихся:

невозможности подготовки ответа на письменное обращение, в котором не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, 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, запросе которого содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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;

невозможности предоставления информации о деятельности Министерства в случае, если содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Министерства;

отсутствия в запросе почтового адреса, адреса электронной почты или номера факса для направления ответа на запрос либо номера телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

случаев, если запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства;

случаев, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

случаев, если запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

случаев, если в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы,

непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

2.4. Требования к месту исполнения государственной функции.

2.4.1. Требования к местам, предназначенным для осуществления приёма заявителей:

входы в здания оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников;

помещения для приёма и ожидания приёма соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

в период проведения приёма заявителей действует система охраны правопорядка («тревожная кнопка» и дежурный сотрудник правоохранительных органов);

места для ожидания должны быть комфортными для посетителей и обеспечены необходимой мебелью (стол, стулья), канцелярскими принадлежностями, электронным монитором (или стендами) для презентации информационно-справочных материалов (буклетов, справочников);

количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей административного здания, но не может быть менее 5;

должностные лица, ведущие приём, обеспечиваются личными идентификационными карточками или настольными табличками;

рабочие места сотрудников, осуществляющих регистрацию и учёт поступивших обращений, запросов, оборудованы оргтехникой, необходимыми канцелярскими товарами, удобной для работы мебелью.

2.4.2. Информационные материалы, размещённые в помещении, предназначенном для ожидания заявителями приёма, содержат следующие сведения:

о должностных лицах: фамилию, имя, отчество Министра и его заместителей с указанием должности и контактного телефона соответствующей приёмной;

график приёма заявителей уполномоченными на то должностными лицами Министерства;

формы и образцы документов ([приложение № 3](#) к Административному регламенту);

функциональную схему рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций в Министерстве ([приложение № 4](#) к Административному регламенту);

выдержки из законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией заявителями закреплённого за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы субъекта Российской Федерации, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также законов и иных нормативных правовых актов Ульяновской области, устанавливающих положения, направленные на защиту прав заявителей на обращение в государственные органы.

2.5. Требования к исполнению государственной функции в соответствии с законодательством на платной (бесплатной) основе.

Рассмотрение обращений, запросов заявителей включает рассмотрение письменных и устных обращений, запросов и осуществляется бесплатно в соответствии с пунктом 3 статьи 2 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Административные процедуры

3.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные действия:

приём и регистрация обращений, запросов, направление их на рассмотрение;

рассмотрение обращений и запросов, подготовка ответов;

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

организация личного приёма, выездного личного приёма, выездной приёмной, «прямых линий» по телефону;

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

3.2. Алгоритм прохождения административной процедуры рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций, направленных в Министерство, указан в [приложении № 5](#) к Административному регламенту.

3.3. Приём и регистрация обращений, запросов, направление их на рассмотрение.

3.3.1. Обращения, запросы могут быть доставлены в Министерство непосредственно заявителем, фельдьегерской связью, поступить по почте, факсу, электронной почте, телеграфу на имя Министра.

3.3.2. Все поступающие в Министерство письменные обращения, запросы, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются, обрабатываются и регистрируются в единой системе электронного документооборота (модуль «Обращения граждан») (далее – СЭД) сотрудниками отдела в 3-х дневный срок со дня их поступления в Министерство.

3.3.3. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых обращений, запросов делается отметка о приёме обращения, запроса и сообщается телефон для справок.

3.3.4. В отделе при приёме корреспонденции:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения, запросы возвращаются на почту не вскрытыми;

проводится сверка реестров письменных обращений, запросов, доставленных фельдъегерской связью;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов; документы, поступившие с обращением, запросом (паспорт, военный билет, трудовая книжка и другие), являются приложением к обращению, запросу. В случае отсутствия самого текста письменного обращения, запроса об этом указывается в аннотации;

составляются акты в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия названных в письме документов.

3.3.5. Работа с письмами, нестандартными по весу, размеру, форме, имеющие неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенные липкой лентой, в конверте которых прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), осуществляется в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, указанными в Правилах оказания услуг почтовой связи, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

3.3.6. Обращения заявителей с приложением сувениров и корреспонденция без обращения с вложением сувениров направляются на доклад Министру для согласования их направления.

3.3.7. Деньги, ордена, медали, удостоверения к ним, паспорта, трудовые книжки, другие документы направляются руководителям органов местного самоуправления по месту жительства либо нахождения заявителя с просьбой вернуть их заявителю.

3.3.8. Электронные обращения, запросы, поступившие на официальный сайт в раздел «Приём граждан, вопросы и ответы» или по электронной почте fin_upr@ufo.ulntc.ru, принимаются сотрудниками отдела.

3.3.9. Обращения с пометками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

3.3.10. После первичной обработки все поступившие обращения, запросы и ответы на письма подлежат регистрации и обработке в СЭД.

3.3.11. В отделе проводятся следующие процедуры:

проставляются регистрационные штампы;

при вводе в электронную регистрационную карточку вносятся личные данные о заявителе;

по прочтении текста письменного обращения, запроса (в том числе обращения, запроса в электронной форме) составляется аннотация содержания обращения, запроса;

проводится проверка на повторность, многократность обращения, запроса;

коллективные обращения, запросы отмечаются индексом «колл»;

обращения, запросы без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечаются индексом «Б/п» («Без подписи»);

в случае запроса вышестоящими инстанциями результатов рассмотрения обращения, запроса ставится пометка «Особый контроль»;

присваивается соответствующий номер с указанием даты поступления обращения, запроса.

Сотрудники отдела формируют в СЭД электронную регистрационную карточку обращения, запроса.

3.3.12. Обращения, запросы, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в общем порядке, установленном настоящим Административным регламентом, с уведомлением заявителя о регистрации обращения, запроса.

3.3.13. При постановке обращения, запроса на контроль специалистами отдела готовится проект резолюции.

3.3.14. По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения, запроса и прилагаемыми к нему документами Министр утверждает или отклоняет предложенный проект резолюции.

3.3.15. В соответствии с законодательством в случае, если решение поставленных в обращении, запросе вопросов относится к компетенции нескольких исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения, запроса не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации направляется в соответствующие органы или должностным лицам.

3.3.16. Обращения могут рассматриваться непосредственно в Министерстве, с выездом на место, или их рассмотрение может быть направлено по подведомственности, либо обращения, запросы могут быть направлены в установленном законодательством порядке на рассмотрение в государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

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

3.3.18. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений, запросов в Министерство подписываются Министром или уполномоченным на то лицом и в течение 3 дней направляются соответствующему адресату.

3.3.19. При направлении обращения, запроса для рассмотрения в исполнительный орган государственной власти Ульяновской области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных заявителем вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения (с пометками «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии с Вашей компетенцией» и другими) не устанавливаются. По истечении установленного законом максимального срока для рассмотрения обращения, запроса – 60 дней – исполнителю может быть направлен запрос о принятых мерах по обращению, запросу в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителей.

3.3.20. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

В электронной карточке сотрудниками отдела делается отметка о возврате, и обращение списывается Министром в текущий архив.

3.4. Рассмотрение обращений и запросов, подготовка ответов.

3.4.1. В соответствии с законодательством обращения, запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Информация о результатах исполнения поручения по обращению, запросу предоставляется для доклада соответствующему должностному лицу или уполномоченному на то лицу не позднее чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, если иное не предусмотрено законодательством или резолюцией.

Если последний день срока исполнения обращения, запроса приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

3.4.2. При рассмотрении обращения, запроса исполнитель:

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

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, в случае необходимости в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица

необходимые для рассмотрения документы, 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 заявителей, или разъясняет их законное право;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении, запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.3.12. настоящего Административного регламента. Ответ на обращение, запрос, поступившие в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, запросе;

уведомляет заявителя о переадресации его обращения, запроса в другую инстанцию или другому должностному лицу с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении сроков рассмотрения обращения, запроса;

докладывает должностному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или информации в письменной форме), давшего поручение, о результатах выполнения поручения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением должностного лица срока рассмотрения обращения, запроса (со дня его регистрации в Министерство).

3.4.3. По многократным обращениям, запросам могут быть приняты следующие решения:

в связи с неоднократным направлением ответа по существу поставленного вопроса и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем вносится мотивированное предложение о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение, запрос и ранее направляемые обращения, запросы направлялись в Министерство или одному из тому же должностному лицу.

в целях создания дополнительных условий, препятствующих нарушению прав заявителей, в отдельных случаях, касающихся льготной категории заявителей или возникновения разных мнений по итогам рассмотрения первичного обращения, решение принимается после рекомендаций межведомственного совета по работе с обращениями граждан.

3.4.4. Министерство или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представить 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 представления.

3.4.5. В соответствии с законодательством исполнитель при рассмотрении обращения, запроса вправе приглашать заявителя для личной беседы, выезжать на место для уточнения имеющихся данных, запрашивать в органах государственной власти, органах местного самоуправления или у должностного лица дополнительные документы, в том числе в электронной форме, необходимые для принятия мер по обращению, запросу.

3.4.6. Исполнители, если их несколько, по согласованию могут подготовить общий ответ, ответственность за который будет нести исполнитель, указанный в поручении первым. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного законодательством срока рассмотрения обращения, запроса заявителя обязаны представить основному исполнителю все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада Министру о результатах рассмотрения обращения, запроса.

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

3.4.7. Переадресация обращений, запросов другому исполнителю осуществляется через отдел и допускается только по согласованию с Министром при условии подтверждения её обоснованности.

Максимальный срок возврата в отдел ошибочно направленных обращений – один рабочий день.

3.4.8. 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 на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.4.9. Обращение, в котором автор не указал фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый (или электронный) адрес, списывается в дело. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.4.10. По итогам рассмотрения обращения, запроса исполнителем готовится информация Министру, давшему поручение по рассмотрению обращения, запроса.

Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращений, запросов и ответы заявителям должны соответствовать следующим требованиям:

результат рассмотрения обращения, запроса должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный довод со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

результат рассмотрения запроса должен содержать запрашиваемую информацию о деятельности Министерства по существу направленного запроса;

текст должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении, запросе вопросы;

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

если просьба, изложенная в обращении, запросе, 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 следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты исполнения.

3.4.11. В ответах на обращения, запросы не допускается:

взаимоисключающая по содержанию информация;

формальный подход к решению поставленных в письме вопросов.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

3.4.12. К информации по итогам рассмотрения обращения, запроса прикладываются:

письменное обращение, запрос или регистрационная карточка устного обращения, запроса;

ответ заявителю;

материалы, подтверждающие положительное рассмотрение обращения или невозможность принятия положительного решения.

3.4.13. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов о результатах рассмотрения обращений, запросов подписывают Губернатор Ульяновской области, первые заместители и заместители Председателя Правительства Ульяновской области или уполномоченные на то лица.

3.4.14. Ответы заявителям на их обращения, запросы в государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

3.4.15. Отдел самостоятельно осуществляет подготовку ответов на следующие обращения:

передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в порядке, установленном законодательством;

содержащие вопросы обжалования судебных решений, вступивших в законную силу;

поступившие от лиц, которые решением суда признаны недееспособными;

защищающие интересы третьих лиц, которые возражают против их рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

переадресованные согласно компетенции;

содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения;

не подлежащие прочтению;

многократные.

3.4.16. Ответ на коллективное обращение, запрос направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, запросе 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.

3.4.17. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения, запроса положительно разрешена, к информации по результатам рассмотрения обращения, запроса вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме.

3.4.18. Исполнители, выполнив поступившие на исполнение поручения, делают отметку об исполнении в электронной карточке резолюции, прикрепляют сканированный образ ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения, запроса и направляют все документы с результатом рассмотрения (в том числе подлинник письма) в отдел. Подлинники обращений, запросов в государственные органы отдел возвращает только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме из федерального органа исполнительной власти. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Административного регламента, возвращаются исполнителю для доработки. Обращения, запросы, по которым документы возвращены на доработку, не регистрируются как выполненные до окончания их подготовки.

3.4.19. Отметка «В дело» о списании документа ставится Министром или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии выполнения всех поручений по документу.

3.5. Порядок рассмотрения запросов.

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

3.5.2. Форма предоставления информации о деятельности Министерства определяется запросом пользователя информацией, если иное не установлено федеральным законодательством. Если форма предоставления информации о деятельности Министерства не установлена федеральным законодательством, то она может устанавливаться законами и иными нормативными правовыми актами Ульяновской области.

3.5.3. Информация о деятельности Министерства в устной форме предоставляется пользователям информацией во время личного приёма. Указанная информация предоставляется также по информационно-справочной телефонной линии Министерства, по информационным системам общего пользования и по каналам факсимильной связи.

3.5.4. Анонимные запросы не рассматриваются.

3.5.5. В случае, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в сети Интернет, в ответе на запрос исполнитель может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, или электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

3.5.6. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос исполнитель по согласованию с соответствующим сотрудником указывает вид, наименование, номер и дату принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель обязан предоставить запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

3.5.7. Информация о деятельности Министерства не предоставляется исполнителем в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос заявителем;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Министерства;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

запрашиваемая информация касается деятельности судов в Российской Федерации и не может быть предоставлена по основаниям, установленным Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет.

3.6. Особенности работы с отдельными обращениями и запросами.

Обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, к которым приложены обращения и запросы, оформленные на бланках депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации или членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации за их подписью, подлежат рассмотрению в течение 20 дней.

3.7. Порядок рассмотрения отдельных обращений, запросов организаций.

3.7.1. Основными отличительными признаками обращения, запроса организации являются:

подпись руководителя либо представителя организации;

бланк организации и /или её печать;

необходимые реквизиты обращения организации – регистрационный номер, дата.

3.7.2. Содержание обращения, запроса, отражающее его характер (предложение, заявление, жалоба) и не относящееся к служебным документам.

3.7.3. Приём, обработка и регистрация обращений организаций производится отделом в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

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

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

3.8.2. Информация по результатам рассмотрения, обращения, запроса, представленная для доклада Министру, может быть возвращена отделом исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если полученный ответ по результатам рассмотрения обращения, запроса не раскрывает полноты исполнения поручения по всем поставленным в обращении, запросе вопросам или не соответствует требованиям настоящего Административного регламента.

3.8.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, запросов, направленных должностным лицам Министерства для принятия мер, внутри структурного подразделения возлагается на должностное лицо, назначенное соответствующим нормативным правовым актом ответственным за работу с обращениями, запросами.

3.8.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, запросов, поступивших в адрес Министра, осуществляет отделом.

3.8.5. При поступлении от исполнителя мотивированной просьбы (при направлении запроса в другие инстанции, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения других мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении, запросе вопросам) о продлении срока рассмотрения обращения, запроса 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 СЭД после утверждения данного решения должностным лицом, давшим поручение. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о необходимости продления срока с обоснованием причин.

3.8.6. Продление срока рассмотрения обращения, запроса должно быть оформлено на основании докладной записки исполнителя на имя Министра, не позднее чем за 5 дней до истечения установленного срока рассмотрения обращения, запроса.

3.8.7. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, запроса направляется заявителю после утверждения должностным лицом пролонгации срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения, запроса установлен контроль федеральным органом исполнительной власти, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через отдел продление срока рассмотрения обращения, запроса.

3.8.9. Снятие поступивших обращений, запросов с контроля осуществляется:

при предоставлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении, запросе вопросов;

при предоставлении информации о личной встрече;

при предоставлении информации по запросу;

при переадресации обращения, запроса другому исполнителю согласно его компетенции.

3.8.10. Материалы по обращениям, запросам хранятся в течение года в текущем архиве отдела, в котором работает исполнитель, в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку, которые по истечении одного года передаются в архив Министерства.

3.9. Организация личного приёма, выездного личного приёма, выездной приёмной, телефонных линий.

3.9.1. Личный приём заявителей, в том числе в режиме видеоконференц-связи, осуществляется при их непосредственном обращении в приёмную Министра, которая функционирует согласно утверждённому графику, или на основании письменного обращения, поступившего также по сети Интернет, с просьбой о личном приёме.

3.9.2. Личный приём заявителей проводится следующими руководителями: Министром или его заместителями.

3.9.3. Исполнение государственной функции по личному приёму включает в себя следующие административные процедуры:

приём заявителей руководителями или уполномоченными на то должностными лицами: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам; регистрация обращения, запроса;

рассмотрение обращения, запроса в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по поставленной проблеме;

направление обращения, запроса на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления, их должностным лицам в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;

контроль за сроками исполнения поручений, данных во время приёма;

подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или устный ответ на обращение, запрос во время личного приёма;

анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

3.9.4. Министр или его заместители осуществляют личный приём граждан в приёмной и проводят его не реже одного раза в квартал согласно графику, утверждённому Губернатором Ульяновской области.

3.9.5. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи, почтовых отправлений или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до назначенной в резолюции даты исполнения.

В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на приём) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения, запроса готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного разрешения его заявления, предложения или жалобы.

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

3.9.7. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, согласно которому осуществляется оформление учётной карточки устного обращения. Заявитель имеет возможность изложить содержание своего обращения, запроса устно либо в письменной форме.

3.9.8. В ходе личного приёма при согласии заявителя может осуществляться аудиопротоколирование или видеопротоколирование.

3.9.10. В случае подтверждения многократности обращения делается запрос в архив Министерства обо всех поступивших ранее материалах по обращениям этого заявителя. Подготовленные документы по ранее направленным обращениям заявителя в Министерство представляются должностному лицу, осуществляющему личный приём.

3.9.11. На основании имеющихся материалов проводится анализ объективности заявления или жалобы, целесообразности предложения заявителя, полноты и достоверности информации, предоставленной ранее исполнителем. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по обращениям со стороны исполнителя заявителю даётся устное разъяснение о предоставленном ему ранее разъяснении по существу обращения или принятых в соответствии с законодательством мерах по разрешению поставленных вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в журнале повторных обращений о дате и целях посещения заявителя.

3.9.12. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств обращение регистрируется в СЭД повторно и направляется на рассмотрение в установленном порядке.

3.9.13. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, запроса, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении, запросе вопросов.

3.9.14. После заполнения регистрационной карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания регистрационной карточки изложению существа поставленных в обращении, запросе вопросов.

3.9.15. В случае получения полного ответа по всем поставленным в обращении, запросе вопросам во время приёма или отсутствия просьбы от заявителя по направлению ему письменного ответа в карточке делается запись: «Ответ на обращение, запрос получен во время приёма», которая подтверждается подписью заявителя.

3.9.16. Во время приёма заявитель имеет возможность оставить письменное обращение, запрос, которые передаются в отдел для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.9.17. Организацию и подготовку личного приёма Министра проводит отдел. Ответственность за подготовку и организацию личного приёма граждан Министром возлагается на его помощника.

3.9.18. Отдел обеспечивает координацию деятельности ответственных за организацию личного приёма, контроль за исполнением поручений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений, запросов. Ответственные за организацию личного приёма руководители обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов на приёме, присутствие заявителей и всех должностных лиц, в компетенции которых находится решение поставленных вопросов.

3.9.19. Министр проводит по утверждённому Губернатором Ульяновской области ежеквартально графику выездные личные приёмы в закреплённых за ним муниципальных образованиях Ульяновской области (далее – выездные личные приёмы).

Выездные личные приёмы должностные лица проводят не реже одного раза в квартал.

О дате, времени и месте проведения выездных личных приёмов заявители заранее оповещаются через местные средства массовой информации соответствующими администрациями муниципальных образований Ульяновской области.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приёмов должностных лиц осуществляются в соответствии с главой 3 настоящего Административного регламента.

3.9.20. На устные обращения, запросы, поступившие по телефону во время проведения «прямых линий», не требующие дополнительного изучения материалов по поставленным вопросам, ответ даёт должностным лицом непосредственно во время их проведения. Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

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

3.10.1. Отделом проводится учёт, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, запросах, в том числе анализ:

количества и характера поступивших и рассмотренных обращений, запросов;

количества и характера принятых мер по обращениям государственными органами, органами местного самоуправления в пределах их полномочий.

3.10.2. Направления информационно-аналитической работы с обращениями и запросами:

анализ поступивших обращений, запросов с использованием современных и унифицированных программных средств;

осуществление проверок результативности рассмотрения обращений, запросов и решений государственных органов, органов местного самоуправления;

выявление причин неоднократного направления обращений, запросов в государственные органы, органы местного самоуправления.

3.10.3. Специалисты отдела:

осуществляют подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений, запросов, поступивших к Министру;

с учётом характера корреспонденции осуществляют подготовку информационных материалов, освещающих наиболее актуальные, имеющие большой общественный резонанс проблемы, поднимаемые в обращениях и требующие безотлагательного реагирования, и готовят тематические информационно-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших большой общественный резонанс;

изучают обращения, запросы, поступающие по всем каналам связи, а также ответы на них государственных органов, органов местного самоуправления.

4. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

4.1. Организация контроля за ходом исполнения резолюции по обращению, запросу и соблюдением требований законодательства возлагается на отдел.

4.2. Контроль за исполнением обращения, запроса включает:

постановку поручений по исполнению обращения, запроса на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения, запроса;

выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило заявление о нарушении порядка рассмотрения обращения, запроса;

подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии исполнения поручения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения, запроса;

предоставление информации должностному лицу для принятия решения.

4.3. Контроль за своевременностью и полнотой исполнения государственной функции по рассмотрению обращения, запроса включает в себя контроль за:

соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений, запросов;

своевременностью принятых по обращению мер.

4.4. Контроль за качеством и результатами исполнения государственной функции по рассмотрению обращений, запросов осуществляется в виде:

а) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений, запросов;

соблюдения последовательности действий и сроков при рассмотрении обращений, запросов, определённых законодательством;

соответствия законодательству организации работы с обращениями, запросами в Министерстве;

по выявлению причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений, запросов;

б) совещаний:

по состоянию исполнения поручений по рассмотрению обращений, запросов;

по подготовке материалов рассмотрения обращений, запросов;

по выработке единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

4.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений, запросов:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

4.6. Ответственность должностных лиц за исполнение государственной функции.

4.6. В случаях, установленных законодательством, должностные лица могут быть привлечены к ответственности.

4.6.1. Персональная ответственность работников за осуществление государственной функции закреплена в их должностных регламентах.

4.6.2. Право подписи принятого решения по поступившему обращению, запросу и ответу от исполнителя возлагается на должностное лицо, которому адресовано обращение, запрос. Этим правом также может быть наделено другое уполномоченное или должностное лицо. Уровень должностного лица, уполномоченного принимать соответствующие решения по обращениям, запросам и ответам (определять исполнителя и действие исполнителя по рассмотрению обращения, запроса, удостоверить принятые решения своей подписью), определяется отдельным актом руководителя, в котором оговаривается данный вопрос.

4.6.3. Ответственность за организацию рассмотрения обращений, запросов в структурных подразделениях Министерства возлагается на отдел.

4.6.4. При рассмотрении обращений, запросов не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, запросах, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление письменного обращения, запроса должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, не является согласно законодательству разглашением сведений, содержащихся в обращении, запросе.

4.6.5. При утрате оригинала письменного обращения, запроса исполнитель немедленно направляет Министру служебную записку с указанием причин и конкретных лиц, допустивших утрату документов, относящихся к обращению, запросу.

Министр принимает решение о приёме неполного комплекта документов по обращению, запросу.

Руководитель подразделения, в котором произошла утрата документов, в установленном порядке назначает проведение служебного расследования, по результатам которого принимается решение о наказании виновных лиц.

На утраченные документы отделом составляется акт на основании результатов проведённого служебного расследования и производятся соответствующие отметки в СЭД.

4.6.7. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать по поручению руководителя структурного подразделения все имеющиеся у него на исполнении обращения, запросы другому сотруднику, ответственному за работу с обращениями, запросами в данном структурном подразделении.

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращения, запроса и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) по рассмотрению обращения, запроса включает в себя подачу жалобы на действия (бездействия) должностного лица вышестоящему в порядке подчинённости должностному лицу (далее – жалоба).

5.3. Подача и рассмотрение обращения по обжалованию результатов рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

5.4. Если в результате рассмотрения жалоба признаётся обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушение в ходе исполнения государственной функции, повлёкшие жалобы заявителей, в соответствии с законодательством.

5.5. Заявителю о принятом решении сообщается в письменном виде в течение 30 дней.

5.6. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляющих исполнение государственной функции, в суде с соответствии с законодательством.

**ПОРЯДОК
информирования об исполнении
государственной функции**

1. Информация о порядке исполнения государственной функции представляется посредством:

размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет, на официальном сайте Министерства;
публикации в средствах массовой информации;
издания и распространения информационных буклетов и справочников;
телефонной информационно-справочной линии.

2. Основными требованиями к порядку информирования заявителей об исполнении государственной функции являются:

достоверность предоставляемой информации;
чёткость в изложении информации;
полнота информирования;
наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах, необходимых для исполнения государственной функции;
удобство и доступность получения информации об административных процедурах, необходимых для исполнения государственной функции;
оперативность предоставления информации об административных процедурах, необходимых для исполнения государственной функции.

3. Информирование заявителей 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, должностными регламентами которых предусмотрено выполнение государственной функции.

Консультации заявителям предоставляются по следующим вопросам:

права заявителя на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, гарантии безопасности в связи с его обращением;
особенности порядка рассмотрения отдельных обращений, запросов;
полномочия государственных органов власти и органов местного самоуправления;
порядка обжалования действий (бездействия) должностных лиц при рассмотрении обращений, запросов;

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, запроса (в том числе обращения, запроса в электронной форме) и порядка его направления в государственный орган или должностному лицу;

действующего порядка проведения личных приёмов заявителей, «прямых линий», акций и других форм работы с обращениями, установленный 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 обращения, запроса;

прохождения документации по обращениям, запросам;

состояния исполнения поручений по обращениям, запросам и другим вопросам.

При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) должностное лицо, специалист должны назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование государственного органа Ульяновской области, в который обратился заявитель, проинформировать по существу интересующего вопроса.

В случае, если в обращении, запросе заявителя содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Общие требования к содержанию, форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями по телефону и на личном приёме 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 исполнении государственной функции;

соответствии разъяснений, представляемых заявителю, действующему законодательству;

объективности и обоснованности ответа по существу поставленного вопроса;

чёткости и логичности изложения информационного материала;

вежливой и спокойной тональности общения.

Содержание информации, предоставляемой заявителю в обязательном порядке о ходе или результатах рассмотрения обращения, запроса, включает следующие сведения:

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

о переадресации обращения, запроса с полным названием государственного органа, органа местного самоуправления или с указанием фамилии, имени, отчества должностного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленного вопроса;

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

о причинах отказа в рассмотрении обращения, запроса;

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

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

Публичное информирование заявителей о порядке исполнения государственной функции осуществляется посредством привлечения печатных средств массовой информации, радио, телевидения, а также путём размещения информации на официальном сайте Министерства.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Административному регламенту

Справочные телефоны и электронные адреса Министерства финансов Ульяновской области

Министерство финансов Ульяновской области.

Адрес: ул. Радищева, 1, г. Ульяновск, 432063.

График работы: понедельник – пятница с 08.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00.

Контактные телефоны (телефоны для справок): (8422) 44-06-99

телефонные линии для приёма обращений граждан: (8422) 44-06-99

(Каждый четвёртый четверг месяца с 14.00 до 15.00)

адрес официального сайта Министерства финансов Ульяновской области –
www.ufo.ulntc.ru.ru .

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Административному регламенту

Формы и образцы документов

Министру финансов
Ульяновской области
О.С.Максимушкиной

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

Уважаемая Ольга Степановна!

Письмо в государственный орган 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, на чье имя необходимо направить ответ.

Дата

Подпись _____

Функциональная схема рассмотрения обращений, запросов граждан и организаций в Министерстве финансов Ульяновской области



Автоматизированная обработка информации

- 1) регистрация поступивших обращений, запросов, введение в СЭД (модуль «Обращения граждан»), проверка на повторяемость и кратность, аннотирование обращений, запросов, формирование сопроводительных карточек регистрации для отправки исполнителям поручений, передача данных об обращениях, запросах заявителей по электронным каналам связи Министерства
- 2) корректировка базы данных по результатам рассмотрения обращений, запросов в соответствии с ответом исполнителя

Результат

Принятие управленческих решений (резолуции)

Принятие мер по обращениям граждан и организаций

Контроль

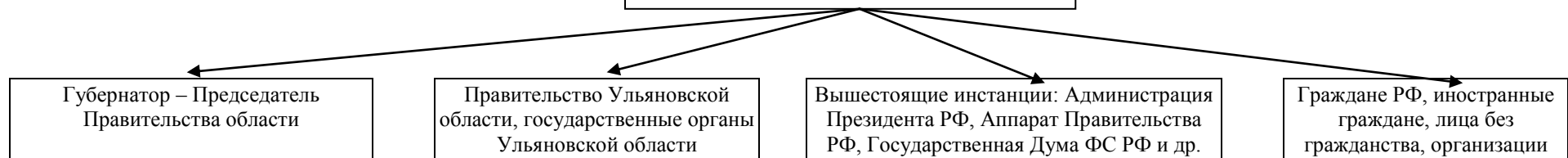
1. Осуществление контроля за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений, запросов (оперативный, текущий, упреждающий)
2. За качеством и результативностью исполнения поручений; за организацией деятельности по рассмотрению обращений, запросов.
3. Проверка объективности и качества исполнения поручений (с выездом на место).

Аналитическая обработка информации



1. Сбор, обобщение, анализ статистических данных по обращениям, подготовка аналитических справок, информации по количеству и характеру, тематике
2. По итогам проверки достоверности, качества и результативности исполнения поручений высшего должностного лица Правительства области – для принятия соответствующих управленческих решений, для подготовки и разработки информационных буклетов для заявителей

Пользователи информации



Обратная связь



Личный приём, выездной личный приём, выездная приёмная, « прямые линии » по телефону
