



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ



Москва Министерство юстиции Российской Федерации № 336

12 апреля 2012 г.

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 24197

от "17" апр 2012 г.

Об утверждении Административного регламента по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст.4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30 (ч. 1), ст. 4587, № 49 (ч. 5), ст. 7061, № 27, ст. 3873), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст.5092) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по

ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства культуры Российской Федерации от 12 августа 2010 г. № 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» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", № 49, 06.12.2010; зарегистрировано в Минюсте России 03.11.2010 № 18887).

3. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра А.Е. Бусыгина.

Врио Министра

Юлия Ветрова
С.г. Сидорова
И. В. Позин
 12.04.2012



Г.П.Ивлиев

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства культуры
Российской Федерации
от «12» августа 2012 г. № 336

Административный регламент по предоставлению Министерством культуры Российской Федерации государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Министерства культуры Российской Федерации по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – 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 (далее – Минкультуры России) и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов.

2. Положения Регламента распространяются на направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

3. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации.

Порядок предоставления государственной услуги распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте Минкультуры России в сети Интернет, на официальном портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), на информационном стенде, а также предоставляется по телефонам.

Интернет-сайт Минкультуры России: <http://www.mkrf.ru/>.

Стенды, содержащие информацию о предоставлении государственной услуги, размещаются при входе в Минкультуры России по адресу: Малый Гнездниковский пер., д. 7/6, стр. 1/2.

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

Прием письменных обращений производится сотрудниками отдела канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата в соответствии с графиком:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 10.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00;

пятница – с 10.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00;

обеденный перерыв – с 12.00 до 12.45.

Заявитель также может воспользоваться ящиком для корреспонденции, установленным при входе в Минкультуры России по адресу: Малый Гнездниковский пер., д. 7/6, стр. 1, 2, 1 этаж.

Письменное обращение направляется либо путем заполнения заявителем специальной формы на официальном сайте Минкультуры России, либо по адресу электронной почты pisma@mkrf.ru, либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

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

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

Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений заявителей осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 13.00 до 17.00;

пятница – с 12.45 до 15.00.

7. Информация о приеме граждан, о графике личного приема должностными лицами Минкультуры России предоставляется сотрудниками отдела пресс-службы и общественных связей Департамента государственной службы, кадров и наград по телефону: (495) 629-89-01.

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

9. Заместители Министра осуществляют личный прием граждан с учетом служебного графика.

10. Организацию приёма посетителей в общественной приёмной Минкультуры России осуществляет отдел пресс-службы и общественных связей Департамента государственной службы, кадров и наград.

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

12. Личный приём граждан в общественной приёмной Минкультуры России проводится по графику: понедельник, вторник, четверг – с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00, пятница – с 10.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.00.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

13. Наименование государственной услуги – «Осуществление приёма граждан, обеспечение своевременного и в полном объёме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

14. Государственную услугу предоставляет Министерство культуры Российской Федерации.

15. Минкультуры России не имеет права требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Результат предоставления государственной услуги

16. Результатом предоставления государственной услуги 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;
- уведомление гражданина о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Срок предоставления государственной услуги

17. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минкультуры России.

18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минкультуры России, 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.

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

20. В случае направления запроса (в том числе в электронной форме) 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, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

21. 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.

22. В случае если обращение написано на иностранном языке, оно передается для перевода в Департамент международного сотрудничества. Срок рассмотрения обращения продлевается на время, необходимое для перевода.

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

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

Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета» 1993, № 89; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716, № 52 (ч. 1.), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407, № 31, ст. 4173, № 31, ст. 4196, № 49, ст. 6409, № 52 (ч. 1), ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263, № 31, ст. 4701);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038, № 30 (ч. 1), ст. 4660);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30 (ч. 1), ст. 4587, № 49 (ч. 5), ст. 7061, № 27, ст. 3873);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 (ред. от 24 сентября 2010 г.) «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; 2008, № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; 2009, № 25, ст. 3060; 2009, № 41, ст. 4790; 2009, № 49 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092);

постановление Правительства Российской Федерации от 20 июля 2011 г. № 590 (ред. от 28 января 2012 г. № 43) «О Министерстве культуры Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 31, ст. 4758, № 44, ст. 6272; 2012, № 6, ст. 688);

постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст.3169, № 35, ст. 5092).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления
государственной услуги**

24. Основанием для предоставления государственной услуги является направленное в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина в Минкультуры России.

25. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

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

27. Обращение, поступившее в Минкультуры России в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

28. Минкультуры России не имеет права требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

29. Минкультуры России не имеет права требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении Минкультуры России.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

30. Обращение, поступившее в Минкультуры России, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

31. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

32. 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.

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

34. 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.

35. 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.

36. 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.

37. 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.

38. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений, помимо оснований, указанных в пунктах 31 - 37 настоящего Регламента, также может являться указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

39. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минкультуры России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

40. 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 Минкультуры России либо должностному лицу Минкультуры России.

41. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

42. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления данной государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

43. Другие организации в предоставлении государственной услуги не участвуют.

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

44. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

45. Срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

46. Письменное обращение гражданина, независимо от способа его доставки, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минкультуры России с использованием системы электронного документооборота.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

47. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест хранения верхней одежды граждан, а также поста охраны.

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

Места предоставления государственной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования воздуха.

Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

48. Прием граждан проводится в общественной приемной Минкультуры России.

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 Минкультуры России, к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственной услуги.

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

49. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте Минкультуры России в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на информационном стенде, а также предоставляется по телефонам.

Стенды, содержащие информацию о предоставлении государственной услуги, размещаются при входе в Минкультуры России по адресу: Малый Гнездниковский пер., д. 7/6, стр. 1/2.

Показатели доступности и качества государственной услуги

50. При рассмотрении обращения в Минкультуры России гражданин имеет право:

получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

получать государственную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 31-37 настоящего Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Минкультуры России в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

51. Должностное лицо Минкультуры России, ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

52. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Минкультуры России являются:

полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

53. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Минкультуры России и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

54. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием официального сайта Минкультуры России, Единого портала государственных и муниципальных услуг.

55. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

56. Сотрудники министерства, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившихся в Минкультуры России граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

57. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в процессе предоставления государственной услуги не используются.

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

58. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

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

Последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме по предоставлению государственной услуги, предусмотренной Приложением № 1 и Приложением № 2 к настоящему Регламенту.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

59. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение гражданина в Минкультуры России или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

60. Обращение может быть принято в ходе личного приема, доставлено средствами почтовой связи, доставлено непосредственно гражданином, передано по факсу, по информационным системам общего пользования.

61. Письменные обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата.

62. 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.

63. Обращения с пометкой "Лично" не вскрываются. Конверты с грифом "Лично" передаются лицу, которому они адресованы.

64. 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 Минкультуры России.

Регистрация поступивших обращений, постановка на контроль

65. Поступившие в Минкультуры России обращения, независимо от способа их доставки, подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минкультуры России с использованием системы электронного документооборота и постановке на контроль с выдачей регистрационно-контрольных карточек в двух экземплярах.

66. 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.

67. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в системе электронного документооборота и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

Рассмотрение обращений в структурных подразделениях Минкультуры России и подготовка ответа

68. 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.

69. Письменные предложения с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя представляются Министру (заместителю Министра) руководителем заинтересованного структурного подразделения в течение трех дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

70. 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 от 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.

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

72. 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.

73. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица, рассматривающего обращение, обязано 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.

74. Должностные лица Минкультуры России 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.

75. 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.

76. Ответы на обращения граждан подписывает директор (заместитель директора) департамента в пределах своей компетенции.

77. 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.

78. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю.

79. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

80. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

81. 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 Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

82. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или в личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

83. Контроль за правильностью исполнения поручения осуществляет отдел канцелярии с группой контроля.

84. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству Минкультуры России, утверждаемой в установленном порядке.

85. 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.

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

87. По телефонам Минкультуры России, указанным в пп. 6-7 настоящего Регламента, предоставляется следующая информация:

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

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

88. 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 15.00. Обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

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

Личный прием граждан

90. Непосредственную организацию личного приема граждан в общественной приемной Минкультуры России осуществляет отдел пресс-службы и общественных связей Департамента Генерального секретариата.

91. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение № 3 к настоящему Регламенту).

92. 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.

93. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему должностному лицу все необходимые документы по обращениям граждан, записавшимся на личный прием.

Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

94. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от департаментов Минкультуры России дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

95. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

96. 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 приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

99. 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 граждан не привел.

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

101. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

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

103. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Минкультуры России требований Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляют уполномоченные должностные лица, начальники отделов, заместители директоров и директора департаментов Минкультуры России.

104. Текущий контроль за соблюдением департаментами Минкультуры России порядка предоставления государственной услуги осуществляет отдел канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата.

105. Департамент Генерального секретариата Минкультуры России еженедельно направляет в департаменты Минкультуры России перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели.

106. Департамент Генерального секретариата Минкультуры России ежеквартально готовит для руководства Минкультуры России информационно-аналитические и статистические материалы по исполнению поступивших в Минкультуры России обращений граждан.

**Порядок и периодичность осуществления плановых
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления
государственной услуги, в том числе порядок и формы
контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

107. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) государственных гражданских служащих (должностных лиц) Минкультуры России.

108. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

109. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Минкультуры России) и внеплановыми.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

110. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственных услуг может быть сформирована комиссия.

Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**Ответственность должностных лиц Минкультуры России за решения
и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)
ими в ходе предоставления государственной услуги**

111. Руководство департаментов обязано регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

112. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

113. Дисциплинарная ответственность должностных лиц Минкультуры России закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

114. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Минкультуры России должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

115. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их авторы на основании:

устной информации, полученной в отделе канцелярии с группой контроля Департамента Генерального секретариата по телефону, указанному в п. 6 настоящего Регламента;

информации, полученной из Минкультуры России по запросу в письменной или электронной форме.

116. Граждане, их объединения и организации вправе также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Минкультуры России, а также должностных лиц Минкультуры России

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

117. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

118. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Министерство жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

119. Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе по почте, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Минкультуры России, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

120. Жалобы на решения, принятые директором Департамента, непосредственно рассматриваются заместителем Министра, жалобы на решения, принятые заместителем Министра, непосредственно рассматриваются Министром.

121. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Минкультуры России, должностного лица Минкультуры России, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Минкультуры России, должностного лица Минкультуры России, либо соответствующего должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

122. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Регламентом и нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Регламентом;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- затребование платы с заявителя при предоставлении государственной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказ Минкультуры России, должностного лица Минкультуры России в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых
ответ на жалобу (претензию) не дается**

123. Основания для приостановления рассмотрения жалобы (претензии), указанной в настоящем разделе, и случаи, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается, отсутствуют.

Сроки рассмотрения жалобы

124. Жалоба, поступившая в Минкультуры России, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Минкультуры России, должностного лица Минкультуры России в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если иные сокращенные сроки не установлены Правительством Российской Федерации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

125. По результатам рассмотрения жалобы Минкультуры России принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

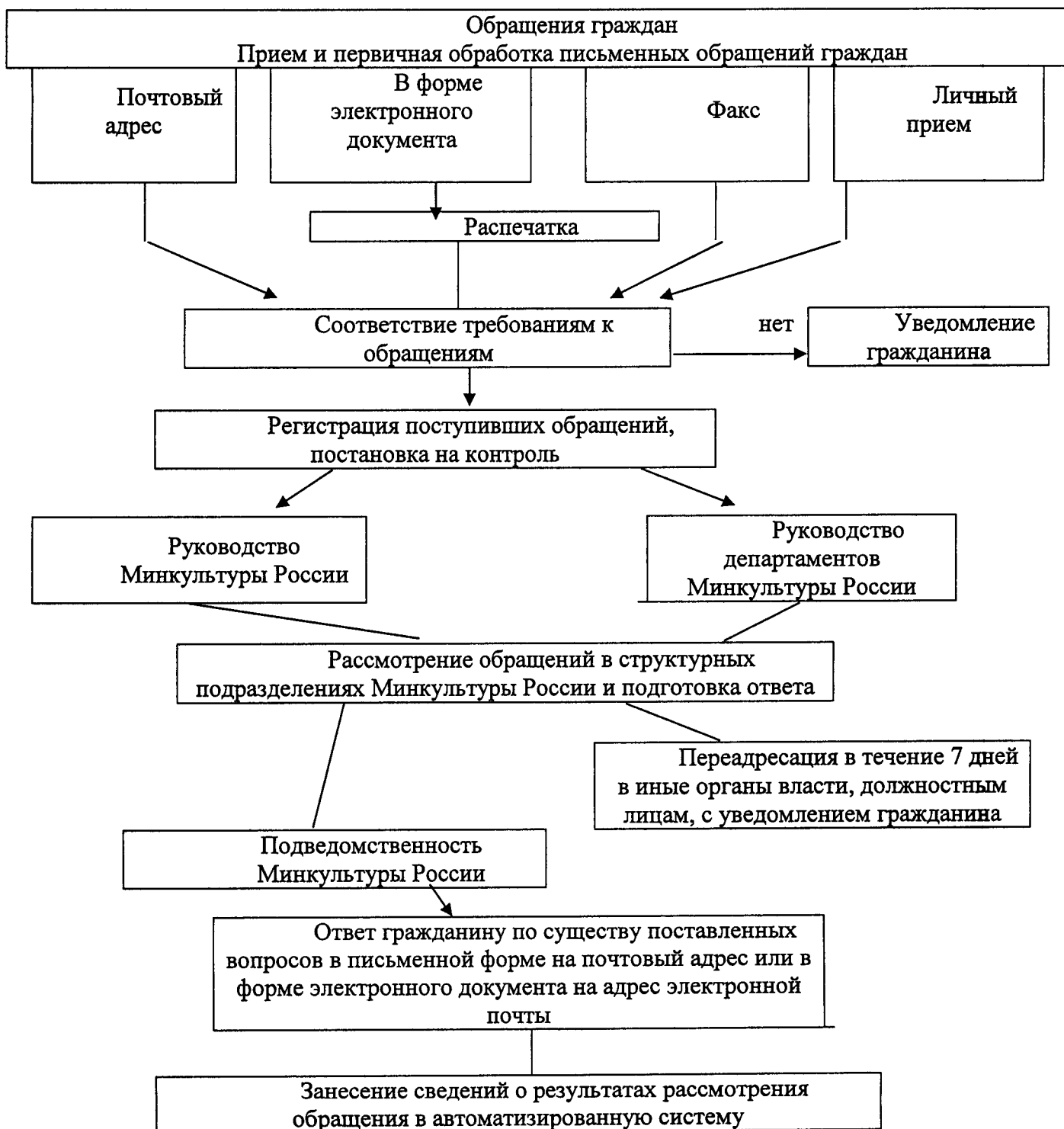
- отказывает в удовлетворении жалобы.

126. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 125 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

127. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с пунктом 120 настоящего Регламента незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

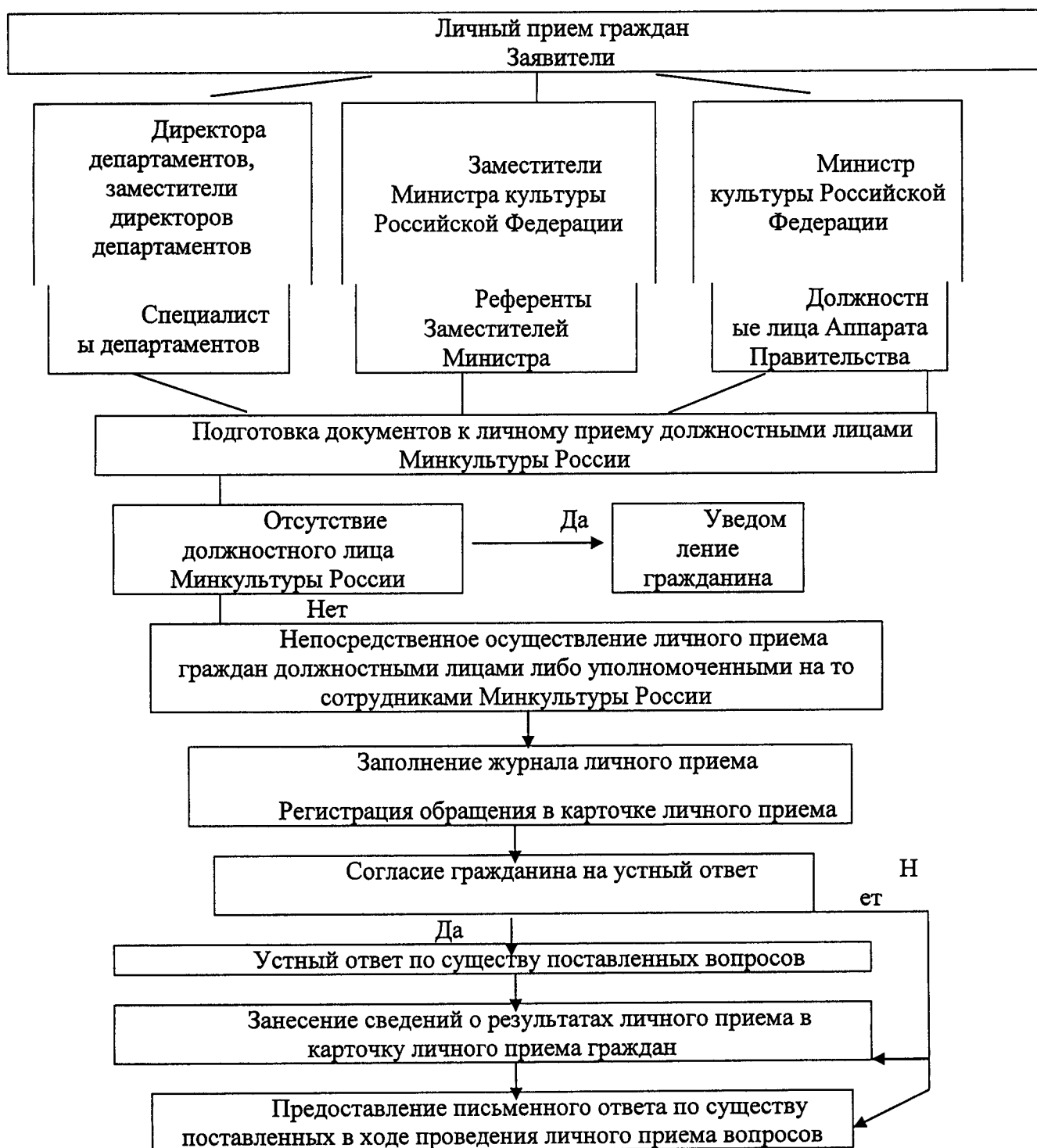
Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению Министерством культуры
Российской Федерации государственной услуги
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и в полном объеме
рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятие по ним решений и направление заявителям
ответов в установленный законодательством
Российской Федерации срок»

**Блок-схема последовательности административных процедур
при рассмотрении письменного обращения**



Приложение № 2
к Административному регламенту
по предоставлению Министерством культуры
Российской Федерации государственной услуги
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и в полном объеме
рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятие по ним решений и направление заявителям
ответов в установленный законодательством
Российской Федерации срок»

**Блок-схема последовательности административных процедур
при организации и проведении личного приема граждан**



Приложение № 3
к Административному регламенту
по предоставлению Министерством культуры
Российской Федерации государственной услуги
«Осуществление приема граждан,
обеспечение своевременного и в полном объеме
рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятие по ним решений и направление заявителям
ответов в установленный законодательством
Российской Федерации срок»

**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, проводившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)