



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

Москва

Зарегистрирован № 665
Регистрационный № 24952

от 19 июля 2012 г.

27 июля 2012 г.

Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по туризму по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3873, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30, ст. 4587, № 49 (ч. 5), ст. 7061), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 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 прилагаемый Административный регламент Федерального агентства по туризму по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать не подлежащим применению приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 20 апреля 2009 года № 226 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по туризму по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 июня 2009 года, регистрационный № 14064; «Российская газета», 2009, № 113).

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

4. Контроль за исполнением приказа возложить на Руководителя Федерального агентства по туризму А.В. Радькова.

Врио Министра

*Алексей Владимирович
С. Снегирев
12.07.2012*



А.Е.Бусыгин

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства культуры
Российской Федерации
от 27 июня 2012 г. № 665

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Федерального агентства по туризму по предоставлению
государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению
своевременного и полного рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятию по ним решений и направлению
заявителям ответов в установленный законодательством
Российской Федерации срок**

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент Федерального агентства по туризму (далее - Ростуризм) по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Ростуризма и гражданами при рассмотрении обращений, принятию по ним решений и подготовке ответов. Положения Административного регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Круг заявителей.

Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в

установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга) предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане, заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Место нахождения Ростуризма.

101000, Российская Федерация, Москва, ул. Мясницкая, 47.

1.3.2. График работы Ростуризма и структурного подразделения Ростуризма, ответственного за делопроизводство.

понедельник - четверг	09.00 - 18.00;
пятница, предпраздничные дни	09.00 - 16.45;
суббота и воскресенье	выходные дни;
перерыв	12.00 - 12.45.

1.3.3. Способы получения информации о месте нахождения и графике работы Ростуризма и структурного подразделения Ростуризма, ответственного за делопроизводство для получения государственной услуги.

Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется Ростуризмом при личном обращении заявителя, посредством размещения информации на официальном Интернет-сайте Ростуризма (www.russiatourism.ru) (далее - сайт Ростуризма), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал), на информационном стенде в помещении Ростуризма, по номерам телефонов для справок.

1.3.4. Справочный телефон по предоставлению государственной услуги:

- телефон для информации о поступлении заявлений и исполнители: (495) 607-78-97.

1.3.5. Адрес официального сайта Ростуризма в сети Интернет и адрес электронной почты:

- адрес официального сайта Ростуризма в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.russiatourism.ru;

- электронный адрес для направления в Ростуризм электронных обращений по вопросам предоставления государственной услуги rustourism@ropnet.ru.

1.3.6. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги доводится до заявителя следующими способами:

- путем размещения на сайте Ростуризма;
- путем размещения на Портале.

1.3.7. Порядок, форма и место размещения информации, которая является необходимой и обязательной для предоставления государственной услуги.

Порядок предоставления государственной услуги доводится до получателей государственной услуги следующими способами:

- при личном обращении заявителя в Ростуризм (г. Москва, ул. Мясницкая, 47);
- путем размещения на информационных стендах в помещениях Ростуризма (г. Москва, ул. Мясницкая, 47);
- посредством размещения на сайте Ростуризма;
- посредством размещения на Портале;

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

Государственной услугой является организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2.2. Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу.

Государственную услугу предоставляет непосредственно Федеральное агентство по туризму.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона 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. 3873, № 27, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30, ст. 4587; № 49 (ч. 5), ст. 7061) запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе

согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является:

- ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы;
- уведомление в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;
- оставление обращения без ответа по существу поставленных вопросов в случаях, установленных пунктом 2.8. Административного регламента.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Обращение гражданина рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу (далее - орган), с уведомлением гражданина и, при необходимости, органа, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Ростуризма, направляется начальником управления Ростуризма, определенным в качестве ответственного исполнителя (далее - ответственный исполнитель) в течение 7 (семи) календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

Обращение, направленное в Ростуризм вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок, или в

срок, установленный руководителем Ростуризма (далее - Руководителем) либо его заместителями. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации.

Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в Журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях гражданину в установленный Регламентом срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Гражданин имеет право на личном приеме передать в Ростуризм письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Административным регламентом.

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

Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) («Российская газета», 1993, № 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст. 1, 2);

Закон Российской Федерации 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 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30, ст. 4600);

Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства

Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49, ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092);

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 901 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 2, ст. 159; № 12, ст. 1042; 2008, № 22, ст. 2588; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; 2010, № 26, ст. 3350; 2011, № 6, ст. 888, № 14, ст. 1935);

Постановление 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);

Регламент Федерального агентства по туризму, утвержденный приказом Федерального агентства по туризму от 20 августа 2009 г. № 190 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 октября 2009 г., регистрационный № 15141; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2009, № 50), с учетом изменений, внесенных приказами Ростуризма от 30 марта 2010 г. № 74 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 мая 2010 г., регистрационный № 17176; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2010, № 21) и от 5 октября 2011 г. № 288 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 октября 2011 г., регистрационный № 22142; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2011, № 46).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

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

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

Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование Ростуризма, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

На личном приеме должностным лицом Ростуризма гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

При предоставлении Ростуризмом государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для предоставления Ростуризмом государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

2.8.1. В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях, если:

- в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

- текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- 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;

- в обращении обжалуется судебное решение (в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководителем Ростуризма, либо его заместителями может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное обращение и более ранние обращения направлялись в Ростуризм или одному и тому же должностному лицу Ростуризма, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Ростуризмом в порядке, установленном Административным регламентом.

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

Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения, помимо оснований, указанных в настоящем пункте Административного регламента, являются:

- указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- некорректность содержания электронного сообщения;
- невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

2.8.2. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 20 (двадцать) минут.

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

Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их поступления в Ростуризм.

2.12. 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 такой услуги.

В местах предоставления государственной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Места предоставления государственной услуги должны быть оборудованы стульями, столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, канцелярскими принадлежностями, телефонной связью и копировальной техникой.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги.

Основным показателем качества и доступности государственной услуги является оказание государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Оценка качества и доступности государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);
- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством почтовой связи, через Единый портал государственных услуг и муниципальных услуг (функций);
- своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Административным регламентом.

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

Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до заявителей государственной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационном стенде в помещении Ростуризма;
- должностными лицами Ростуризма при личном обращении с использованием средств телефонной и факсимильной связи, посредством письменных ответов должностными лицами Ростуризма на письменные обращения получателей государственной услуги, в том числе по электронной почте;
- посредством размещения на сайте Ростуризма;
- посредством размещения на Портале.

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

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

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

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в Приложениях №№ 1- 2 к Административному регламенту.

3.2. Описание административных процедур при предоставлении государственной услуги:

3.2.1. Прием и регистрация обращения граждан.

Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в Ростуризм.

Обращение принимается должностным лицом структурного подразделения Ростуризма, ответственного за делопроизводство.

Должностное лицо структурного подразделения Ростуризма, ответственное за прием письменного обращения гражданина:

- проверяет правильность адресования письма, бандероли или посылки (далее - корреспонденция) и их целостность;
- ошибочно поступившую корреспонденцию (не по адресу Ростуризма) возвращает на почту;
- вскрывает корреспонденцию, проверяет наличие в ней обращения гражданина (разорванные документы подклеиваются);
- в случае обнаружения в корреспонденции опасных или подозрительных вложений приостанавливает работу с ней до принятия руководством Управления делами соответствующего решения;
- к обращению гражданина подкалывает под скрепку поступившие с ним документы и материалы, последним подкалывается конверт;
- в случае отсутствия в корреспонденции обращения гражданина прилагает к ее оболочке заверенный своей подписью и с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения нет»;
- в двух экземплярах составляет акт об отсутствии обращения, который подписывается двумя должностными лицами структурного подразделения Ростуризма, ответственными за делопроизводство;

- аналогичный акт составляет в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или предметов или недостачи упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов;

- один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщает к полученным документам.

Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке из личного кабинета пользователя Портала, с сайта Ростуризма или на официальный адрес электронной почты Ростуризма, принимается должностным лицом структурного подразделения Ростуризма, ответственного за делопроизводство с использованием программно-технического средства.

Обращению присваивается регистрационный номер.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему, либо на распечатанном обращении, поступившем в Ростуризм в электронной форме на официальный адрес электронной почты Ростуризма, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу должностное лицо ставит штамп установленного образца с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

Обращению в электронной форме, поступившему через Портал или с сайта Ростуризма, регистрационный номер автоматически присваивается и проставляется в левом верхнем углу на лицевой стороне первого листа.

Зарегистрированное обращение направляется на рассмотрение руководителю Ростуризма или заместителю, замещающему руководителя для определения исполнителя государственной услуги.

Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента их поступления в Ростуризм.

3.2.2. Рассмотрение обращения граждан.

Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в Ростуризме.

Все обращения граждан независимо от их формы поступают руководителю Ростуризма или его заместителю, которые поручают его рассмотрение начальникам управлений Ростуризма;

Ответственным исполнителем поручения является управление Ростуризма, начальник которого указан в поручении первым.

Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей представляется давшему поручение должностному лицу в течение 3 (трех) календарных дней от даты оформления поручения.

Ответственный исполнитель:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в случае необходимости обращается к автору обращения за разъяснениями;

- создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости с выездом на место;

- проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;

- поручает рассмотрение обращения организациям в порядке ведомственной подчиненности и контролирует ход их рассмотрения, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации;

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

- готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в Ростуризм;

- направляет обращение на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Ростуризма.

- при направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, готовит уведомление гражданину.

Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

В случае продления срока исполнения поручения ответственный исполнитель не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до срока его исполнения представляет уполномоченному должностному лицу Ростуризма, давшему поручение, докладную записку с соответствующим обоснованием.

3.2.3. Направление ответа на обращение.

Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

Ответ на обращение, в том числе поступившее в электронной форме, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

В случае если на обращение дается промежуточный ответ, то в нем необходимо указывать срок окончательного ответа.

Подписанный ответ передается в структурное подразделение Ростуризма, ответственное за делопроизводство для регистрации.

3.2.4. Личный прием граждан.

Организацию личного приема граждан руководством Ростуризма обеспечивает Управление делами совместно с управлениями Ростуризма.

При записи гражданина на личный прием ответственные за организацию личного приема могут уточнять у гражданина причины его обращения и существо вопроса.

При необходимости ответственные за организацию личного приема вправе запросить в управлениях Ростуризма имеющуюся информацию по существу обращения.

Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения.

Сведения об обращении регистрируются в Журнале регистрации приема граждан.

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

Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается в Журнале регистрации приема граждан. В противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней и рассмотрению в установленном порядке.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Ростуризма требований Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения, на которое возложены функции по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками Ростуризма положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Периодичность осуществления текущего контроля определяется руководителем структурного подразделения, на которое возложены функции по предоставлению государственной услуги, не реже, чем 1 (один) раз в неделю.

Структурное подразделение Ростуризма, осуществляющее функции по работе с обращениями граждан:

еженедельно направляет в управления Ростуризма перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующих 2 (двух) недель;

ежемесячно представляет руководителю Ростуризма информацию о ходе рассмотрения обращений граждан управлениями Ростуризма (нарастающим итогом за текущий год).

Структурное подразделение Ростуризма, осуществляющее функции по работе с обращениями граждан, на основании информационно-аналитических материалов, представленных управлениями Ростуризма, ежегодно подготавливает и докладывает руководителю Ростуризма результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в Ростуризм в отчетном году.

4.2. 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.

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.

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги работниками управлений Ростуризма проводятся

уполномоченными должностными лицами управлений не реже, чем 1 (один) раз в год в соответствии с решением начальника управления Ростуризма.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся структурным подразделением Ростуризма, осуществляющим функции по работе с обращениями граждан, с участием уполномоченных должностных лиц управлений Ростуризма на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Ростуризма, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

Проверки предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов Ростуризма.

Для проведения проверки предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются государственные служащие Ростуризма.

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность должностных лиц Ростуризма за решения и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица Ростуризма, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц Ростуризма закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

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

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

- устной информации, полученной в структурном подразделении Ростуризма, ответственном за делопроизводство, по справочному телефону Ростуризма;

- информации, полученной из Ростуризма по запросу в письменной или электронной форме.

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц Ростуризма, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение Ростуризмом письменной жалобы на бумажном носителе, а также в электронной форме.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

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

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Ростуризм. Жалобы на решения, принятые руководителем Ростуризма, рассматриваются непосредственно руководителем Минкультуры России.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сайта Ростуризма, Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. 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 - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Ростуризма, должностного лица Ростуризма, либо государственного служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Ростуризма, должностного лица Ростуризма, либо государственного служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в Ростуризм, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Ростуризма, должностного лица Ростуризма, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Ростуризм, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Ростуризмом, 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.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. 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 5.4. настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц Ростуризма в судебном порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Блок-схема
последовательности административных процедур
при рассмотрении письменного обращения



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

