



МИНИСТР КУЛЬТУРЫ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от «21» июня 2015 г.

№ 229-р

Об утверждении Порядка личного приема граждан и работы с обращениями граждан в министерстве культуры Самарской области

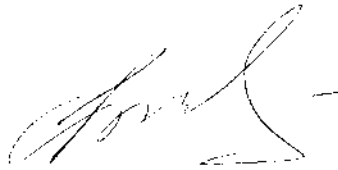
В целях приведения правовых актов министерства культуры Самарской области в соответствие с Положением о министерстве культуры Самарской области, утвержденным постановлением Правительства Самарской области от 04.03.2009 № 61 (в редакции постановления Правительства Самарской области от 13.07.2015 № 422), и совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве:

1. Утвердить Порядок личного приема граждан и работы с обращениями граждан в министерстве культуры Самарской области в соответствии с приложением к данному распоряжению.

2. Распоряжения министра культуры Самарской области от 15.09.2011 № 571-р «Об утверждении Порядка личного приема граждан и работы с обращениями граждан в министерстве культуры Самарской области» и от 24.04.2015 № 186-р «О внесении изменений в распоряжение министра культуры Самарской области от 15.09.2011 № 571-р «Об утверждении Порядка личного приема граждан и работы с обращениями граждан в министерстве культуры Самарской области» считать утратившими силу.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя организационного управления (Сергееву).

Министр



С.В.Филиппов

ПРИЛОЖЕНИЕ
к распоряжению министра культуры
Самарской области

от 21.04.2015 № 329-р

ПОРЯДОК
личного приема граждан и работы с обращениями граждан
в министерстве культуры Самарской области

1. Общие положения

1.1. Порядок личного приема граждан и работы с обращениями граждан в министерстве культуры Самарской области (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях обеспечения дополнительных гарантий государственной защиты прав и свобод граждан, объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан по вопросам, входящим в компетенцию министерства культуры Самарской области (далее — министерство).

1.2. Порядок регламентирует организацию и последовательность действий при работе с обращениями граждан в министерстве и личном приеме граждан должностными лицами министерства.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется министром культуры Самарской области либо уполномоченными на то лицами.

2. Правила рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в порядке и в сроки, установленные Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный Закон), нормативными правовыми актами Российской Федерации и Самарской области.

2.2. Информация о правилах рассмотрения обращений предоставляется непосредственно в министерстве с использованием средств телефонной связи, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.3. Сведения о местонахождении министерства, почтовый адрес министерства, контактные телефоны, адрес электронной почты, график работы, информация об установленных для личного приема заявителей днях и часах, иные информационные материалы размещаются на официальном сайте министерства (<http://mincult.samregion.ru/>) и на информационных стендах министерства.

2.4. Предоставление информации заявителям по порядку рассмотрения обращений, в том числе о ходе рассмотрения обращений, осуществляют сотрудники министерства при личном обращении заявителя или посредством телефонной связи. При ответах на телефонные звонки сотрудники подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

2.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о порядке, о ходе и результатах рассмотрения обращений принимаются в течение рабочего времени министерства, установленного в соответствии с действующим законодательством и иными правовыми актами Российской Федерации и Самарской области.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием в министерстве проводят: министр культуры Самарской области (далее — министр), заместители министра-руководители департаментов министерства.

3.2. Министр осуществляет личный прием в первый четверг каждого месяца с 15.00 часов до 18.00 часов в здании министерства по адресу: г. Самара, ул. Фрунзе, д. 106, кабинет № 21 или кабинет № 12. При отсутствии в день приема министра личный прием осуществляет лицо, исполняющее его

обязанности.

3.3. Заместитель министра-руководитель департамента стратегического планирования и развития отрасли осуществляет личный прием граждан в первый понедельник каждого месяца с 15.00 часов до 18.00 часов по адресу: г. Самара, ул. Фрунзе, д. 106, кабинет № 27.

3.4. Заместитель министра-руководитель департамента правового и финансового обеспечения осуществляет личный прием граждан в первый понедельник каждого месяца с 15.00 часов до 18.00 часов по адресу: г. Самара, ул. Рабочая, д. 85, кабинет № 8.

3.5. В случае отсутствия должностного лица в назначенный день личного приема прием переносится на другой день или проводится лицом, его замещающим, о чем заявитель должен быть уведомлен.

Отмена либо перенос личного приема без уважительных причин не допускается.

3.6. Ответственность за организацию личного приема министром и его заместителями несут сотрудники министерства, за которыми данная функция закреплена должностными регламентами.

3.7. Личный прием министром и его заместителями осуществляется по предварительной записи. Предварительная запись на личный прием осуществляется ответственными за личный прием сотрудниками министерства, в том числе по телефону или с помощью электронных средств связи. Запись на личный прием осуществляется по согласованию с должностным лицом, проводящим личный прием.

3.8. Сотрудники министерства, ответственные за организацию и проведение личного приема, осуществляют предварительное консультирование граждан, ведут журнал личного приема граждан и карточки личного приема граждан.

3.9. О месте и времени личного приема заявитель извещается вышеуказанными сотрудниками заблаговременно (по почте, телеграфу, факсимильной связью, через информационные системы общего пользования)

не позднее чем за три дня до приема.

3.10. Сотрудники министерства, ответственные за организацию и проведение личного приема, в ходе предварительной записи на личный прием выясняют у заявителей существо вопроса, мотивы обращения, осуществляют прием от заявителей необходимых документов, уточняют, обращались ли граждане ранее в какие-либо организации для решения своих вопросов, изучают содержание полученных ими ответов, предварительно определяют необходимость участия в личном приеме сотрудников соответствующих управлений министерства.

3.11. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.12. Во время личного приема каждый заявитель имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

3.13. При приеме заявителя фиксируется дата приема, персональные данные заявителя (Ф.И.О., адрес проживания), краткое содержание обращения заявителя, Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего личный прием.

3.14. При рассмотрении обращений на личном приеме заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их предоставлении.

3.15. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, или разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

3.16. В случае, если в обращении или информации, представленной заявителем на личном приеме, содержатся признаки коррупционных проявлений со стороны государственных гражданских служащих министерства, материалы передаются на рассмотрение комиссии по противодействию коррупции министерства культуры Самарской области.

3.17. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без

его согласия.

3.18. Взятые на контроль обращения считаются разрешенными и снимаются с контроля только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и приняты все необходимые меры в соответствии с действующим законодательством.

4. Работа с обращениями граждан

4.1. Прием и обработка обращений

4.1.1. Обращения могут быть доставлены непосредственно заявителем, поступить по почте, телеграфу, электронной почте, посредством фельдъегерской связи, факсимильной связи. Также обращения могут поступить в министерство от государственных органов и органов местного самоуправления по компетенции, через интернет-приемную Губернатора Самарской области и Правительства Самарской области в сети Интернет.

4.1.2. Сотрудник министерства, ответственный за прием документов:

проверяет правильность указанного в письме адреса, возвращает заявителю ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

проводит сверку реестров на заказную корреспонденцию;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, удостоверения, фотографии и другие документы).

4.1.3. Обращения регистрируются в электронной базе данных.

В правом нижнем углу первого листа в штампе указывается дата регистрации обращения и номер.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.1.4. Обращения передаются на резолюцию министру или лицу, на это уполномоченному, для определения ответственного исполнителя или

исполнителей.

4.1.5. По поступившему обращению министром дается поручение конкретному должностному лицу (лицам), которое должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя, дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.1.6. Сотрудник министерства, осуществляющий регистрацию письменных обращений, вносит в электронную базу данных информацию о назначенных исполнителях (ответственном исполнителе и соисполнителях), делает отметку о постановке обращения на контроль, сроках исполнения поручения.

4.1.7. На особый контроль ставятся:

обращения должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском Федеральном округе, Главного федерального инспектора аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Самарской Губернской Думы, органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации, депутатов представительных органов муниципальных образований Самарской области, Общественной Палаты Российской Федерации, глав субъектов Российской Федерации, других федеральных органов государственной власти, адресованные Губернатору Самарской области и в Правительство Самарской области, содержащие просьбы о рассмотрении обращений граждан, поступившие в министерство для исполнения, а также обращения указанных лиц и организаций, поступившие непосредственно в министерство;

поручения Губернатора Самарской области или лиц, его замещающих, первого вице-губернатора — председателя Правительства Самарской области по рассмотрению обращений граждан.

4.1.8. Информация о заявителе и содержании обращения вносится в электронную базу данных обращений граждан, при этом:

фамилия, имя, отчество заявителя вносятся в именительном падеже, адрес заявителя заполняется с соблюдением порядка сокращений, общепринятых при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки;

если письмо подписано двумя и более заявителями, то в учетную карточку электронной базы данных обращений граждан вносятся первые несколько фамилий, в том числе и заявителя, в адрес которого должен быть направлен ответ. Такое обращение считается коллективным;

определяется и отмечается тип обращения: жалоба, заявление, предложение, иное;

обращение прочитывается, определяется его тематика, указывается содержание вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна быть краткой, четкой, отражать содержание всех поставленных вопросов, при этом допускаются только общепринятые сокращения и аббревиатуры;

если это возможно, определяется и отмечается социальное положение заявителя обращения;

обращение проверяется на повторность, объединяется с имеющейся в архиве предыдущей перепиской;

производится кодировка темы обращения в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений. Если в обращении содержится несколько вопросов, то код присваивается каждому из них;

в правом нижнем углу первого листа указывается номер дела, в правом верхнем углу указывается учетный номер обращения.

4.1.9. Формируется папка по первичным обращениям заявителей. Если заявитель обращался ранее, новое обращение объединяется с делом.

4.2. Рассмотрение обращений

4.2.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и исполнения поручения осуществляют руководители структурных подразделений министерства.

4.2.2. При необходимости подготовки согласованного ответа контроль за своевременным и качественным исполнением поручения по обращениям осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Другие исполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4.2.3. Руководитель или должностное лицо министерства, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и качественное рассмотрение обращения, при необходимости выезжает на место, приглашает заявителя для проведения личной беседы, запрашивает в установленном действующем законодательством порядке дополнительные материалы и получает объяснения юридических и физических лиц по вопросам, относящимся к рассмотрению обращения;

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

организует подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

в случаях, установленных действующим законодательством, исполнитель вносит предложение руководителю о продлении срока рассмотрения обращения.

4.2.4. В случае, если от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, обращение может не рассматриваться по существу.

4.2.5. Ответ подписывается министром или лицом его замещающим, либо уполномоченным на то лицом.

4.2.6. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

противоречие выводов, изложенных исполнителем, действующему законодательству;

неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным в обращении вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

4.2.7. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

4.2.8. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение ставится на дополнительный контроль.

4.3. Оформление ответов на обращения

Содержание и оформление ответов на обращения должно соответствовать следующим требованиям:

4.3.1. Ответ (проект ответа) заявителю и должностному лицу, поручившему исполнителю рассмотреть обращение, составляется согласно резолюции и должен содержать конкретную и четкую информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в обращении.

4.3.2. Если в ответе содержится отказ выполнить просьбу заявителя, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

4.3.3. Письменный ответ подготавливается по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального Закона.

4.3.4. Заявителю направляется промежуточный ответ в случае, если сроки исполнения по обращению не укладываются в сроки, предусмотренные Федеральным Законом, либо требуется дополнительная проработка вопросов, поставленных в обращении.

4.3.5. В ответах на коллективные обращения указывается, кому из заявителей дан ответ.

4.3.6. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Губернатора Самарской области, секретариате Правительства Самарской области и органах исполнительной власти Самарской области.

4.4. Оформление, учет и хранение дел по обращениям граждан

4.4.1. По письменному обращению формируется дело, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые должностными лицами решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения.

4.4.2. В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

4.4.3. Хранение дел рассмотренных письменных обращений осуществляется в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством.