

МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПРИКАЗ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ 12-пр 01.03.2011 г.

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА ВНУТРЕННЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ МИНИСТЕРСТВА ФИНАНСОВ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В соответствии с положениями Закона Ульяновской области от 01.09.2005 № 4/77 «О типовом регламенте внутренней организации исполнительных органов государственной власти, возглавляемых Правительством Ульяновской области», в целях установления правил внутренней организации деятельности Министерства финансов Ульяновской области по реализации его полномочий **п р и к а з ы в а ю**

1. Утвердить прилагаемый Регламент внутренней организации Министерства финансов Ульяновской области.

2. Руководителями структурных подразделений Министерства финансов Ульяновской области являются: а) заместитель министра; б) руководители структурных подразделений с утверждением настоящим приказом Регламентом внутренней организации Министерства финансов Ульяновской области под роспис.

3. Принять утратившим силу приказ Министерства финансов Ульяновской области от 10.09.2008 № 34-пр «Об утверждении Регламента внутренней организации Министерства финансов Ульяновской области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр финансов области О.С.Мамсумбаева

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
финансов Ульяновской области
от 1 марта 2011 г. № 12-пр

РЕГЛАМЕНТ
внутренней организации Министерства финансов Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент (далее - Регламент) разработан в соответствии с Типовым регламентом внутренней организации исполнительных органов государственной власти, возглавляемых Правительством Ульяновской области, утвержденным постановлением Правительства Ульяновской области от 01.09.2005 № 4/77 «О типовом регламенте внутренней организации исполнительных органов государственной власти, возглавляемых Правительством Ульяновской области», Положением о Министерстве финансов Ульяновской области, утвержденным постановлением Правительства Ульяновской области от 17.04.2006 № 7/129 «Об утверждении Положения о Министерстве финансов Ульяновской области», и устанавливает правила внутренней организации деятельности Министерства финансов Ульяновской области (далее - Министерство) по реализации его полномочий.

1.2. Структура и штатное расписание Министерства утверждаются Министром финансов Ульяновской области (далее - Министр) в пределах фонда оплаты труда и численности, установленных Правительством Ульяновской области (далее также - Правительство), с учетом Реестра должностей государственной гражданской службы Ульяновской области.

1.3. Структура Министерства включает в себя руководящий (Министр, его заместители) и структурные подразделения по основным направлениям деятельности.

1.4. Сферы деятельности и компетенция структурных подразделений определяются в положении о них, утверждаемом Министром.

1.5. Министр организует работу Министерства и несет персональную ответственность за выполнение возложенных на Министерство функций, а также за деятельность структурных подразделений Министерства, осуществляющих представительство Министерства в отношениях с другими органами государственной власти, гражданами и организациями, подписывает от имени Министерства договоры и другие документы гражданско-правового характера, а также осуществляет иные полномочия, установленные законодательством.

1.6. Заместители Министра представляют Министерство по отдельным вопросам сфер его деятельности, организуют и координируют осуществление функций Министерства в соответствии с Регламентом и иными актами Министерства, а также поручениями Министра.

1.7. В полномочиях заместителей Министра (далее - заместители Министра) а) исключительные полномочия Министра;

б) полномочия заместителя Министра;

в) схема временного исполнения обязанностей Министра (заместителя Министра) на время отсутствия своего заместителя или командировки;

г) полномочия заместителя Министра по решению Министра в распределении обязанностей;

д) взаимодействуют (в том числе ведут переписку) с органами государственной власти и органами местного самоуправления, гражданами и организациями, а также осуществляют рассмотрение и подписывают акты на индивидуальные и коллективные обращения граждан и организаций;

е) координируют и контролируют работу структурных подразделений Министерства, дают поручения их руководителям;

ж) проводят совещания с представителями органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций по отнесенным к их компетенции вопросам;

з) рассматривают и визируют проекты документов, представляемых на подпись Министру;

и) рассматривают проекты актов и другие документы, а в случаях, установленных законодательством, подписывают заключения на них;

к) осуществляют иные полномочия, предусмотренные законодательством, Регламентом и иными актами Министерства.

1.8. Руководителем структурного подразделения представляет Министерство в соответствии с полномочиями, определенными в Регламенте, положении о структурном подразделении, должностном регламенте, а также на основании отдельных письменных поручений Министра (заместителя Министра).

1.9. Руководитель структурного подразделения представляет Министерство в соответствии с полномочиями, определенными в Регламенте, положении о структурном подразделении, должностном регламенте, поручениями Министра (заместителя Министра) руководителем структурного подразделения Министерства:

а) осуществляет непосредственное руководство структурным подразделением, несет персональную ответственность за выполнение возложенных на структурное подразделение функций и полномочий, а также за состояние исполнительской дисциплины;

б) взаимодействует с иными структурными подразделениями Министерства;

в) взаимодействует (в том числе ведет переписку) со структурными подразделениями других исполнительных органов государственной власти;

г) обеспечивает подготовку в установленном порядке проектов актов и других документов Министерства;

д) обеспечивает рассмотрение поступивших в Министерство обращений, проектов актов и других документов, а также подготовку заключений на них;

е) обеспечивает рассмотрение и подписывает акты на индивидуальные и коллективные обращения граждан и организаций;

ж) определяет и распределяет должностные обязанности между сотрудниками структурного подразделения;

з) обеспечивает проведение мероприятий, связанных с прохождением государственной гражданской службы, в том числе представляет предложения о назначении на должность и об освобождении от должности, о временном исполнении обязанностей, о повышении квалификации, поощрении сотрудников структурного подразделения;

и) на основании выданных Министром (лицом, исполняющим его обязанности) доверенностей подписывает от имени Министерства договоры и другие документы гражданско-правового характера;

к) проводит совещания с представителями органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций по отнесенным к их компетенции вопросам;

л) осуществляет иные полномочия, установленные Регламентом, положением о структурном подразделении и поручениями (указаниями) Министра и его заместителей (в соответствии с распределением обязанностей).

1.11. В случае отсутствия Министра в связи с отпуском, командировкой, болезнью его обязанности выполняет один из заместителей Министра в соответствии с распоряжением Министра.

В случае временного отсутствия руководителя структурного подразделения Министерства исполняют полномочия и должностных обязанностей, как правило, возлагается на иного работника Министерства.

В распоряжении об исполнении обязанностей указываются причины временного исполнения полномочий и должностных обязанностей, срок их исполнения, ограничения по исполнению полномочий и информации по рассмотрению обращений.

2. Порядок планирования и организации работы

2.1. Министр планирует свою законопроектную деятельность, а также проведение мероприятий, связанных с исполнением возложенных на него полномочий.

2.2. Формирование плана и показателей деятельности Министерства осуществляется преимущественно на основе программно-целевого метода бюджетного планирования, обеспечивающего прямую взаимосвязь между распределением бюджетных ресурсов и фактическими или планируемыми результатами их использования в соответствии с установленными приоритетами государственной политики.

2.3. Министерство разрабатывает планы и показатели деятельности, как субъекта бюджетного планирования и основных направлений деятельности Министерства как должника бюджетного планирования.

2.4. Министр организует подготовку докладов о результатах и основных направлениях деятельности Министерства в порядке и сроки, устанавливаемые Правительством.

2.5. Министр, в случае необходимости, утверждает планы и устанавливает показатели деятельности структурных подразделений, а также утверждает отчеты об их исполнении.

2.6. Руководители структурных подразделений Министерства информируют Министра о ходе реализации утвержденных планов в установленные им сроки и представляют отчеты по результатам их исполнения.

Участие Министерства в планировании заседаний Правительства и порядок подготовки к заседаниям Правительства

2.7. Руководители структурных подразделений в установленные сроки представляют в определенное Министром структурное подразделение подготовленные предложения по рассмотрению вопросов на заседании Правительства, содержащие:

а) наименование вопроса и краткое обоснование необходимости его рассмотрения на заседании Правительства;

б) форму характеристику и основные положения вопроса;

в) форму предлагаемого решения;

г) перечень соисполнителей (до соответствующего подразделения);

д) дату рассмотрения на заседании Правительства.

2.8. Должностные лица, на которых возложена подготовка соответствующих материалов для рассмотрения на заседаниях Правительства, несут персональную ответственность за их качество, содержание и своевременность представления Министру.

2.9. Материалы по вопросам, включенным в план заседания Правительства, с соответствующими сопроводительным письмом представляются на рассмотрение Министру в установленный им срок.

2.10. Проект повестки заседания Правительства и соответствующие материалы, поступившие в Министерство из Правительства в соответствии с Регламентом Правительства, незамедлительно доводятся для подготовки замечаний и предложений до соответствующих руководителей структурных подразделений Министерства.

Указанным должностным лицам направляются копии повестки заседания Правительства и соответствующих материалов, за исключением материалов, не подлежащих копированию.

2.11. При наличии замечаний руководители структурных подразделений подготавливают для Министра замечания и предложения к проектам решений по соответствующим вопросам для представления их в Правительство не позднее чем за 24 часа до начала заседания.

2.12. Проект доклада Министра на заседании Правительства подготавливается с учетом замечаний и предложений и представляется на рассмотрение Министру в установленный им срок.

Координационные и совещательные органы, рабочие группы

2.13. Предложения Министерства о создании правительственных координационных органов (далее - органы координации) и рабочих групп (далее - рабочие группы) направляются по инициативе руководителей структурных подразделений или по поручению Министра в порядке, установленном для подготовки вопросов к рассмотрению на заседании Правительства.

Кандидатуры представителей Министерства в правительственных комиссиях, советах и органах координации определяются Министром.

2.14. Межведомственные рабочие группы образуются для подготовки документов межведомственного значения, в том числе проектов нормативных правовых актов.

Образование межведомственных рабочих групп, утверждение их руководителей и состава осуществляется Министром. Решение Министра оформляется правовым актом.

2.15. Межведомственные рабочие группы возглавляет, как правило, один из заместителей Министра или руководитель соответствующего структурного подразделения.

План работы межведомственной рабочей группы определяется ее руководителями.

Организационно-техническое обеспечение деятельности межведомственной рабочей группы возлагается на соответствующее структурное подразделение Министерства.

2.16. Предложения о включении представителей Министерства в состав межведомственных рабочих групп подписываются Министром (заместителем Министра). Указанным представителям органов государственной власти предоставляются соответствующими руководителями структурных подразделений.

Коллегии Министерства

2.17. В Министерстве может быть образована коллегия Министерства (далее - Коллегия).

Если иное не установлено законодательством, Коллегия образуется и осуществляет свою деятельность в порядке, предусмотренном Регламентом.

2.18. Коллегия является постоянно действующим совещательным органом Министерства, образуется и возглавляется Министром.

2.19. Состав Коллегии утверждается Министром (в ее заседаниях определяются Министром и утверждаются приказом Министерства. Представители иных исполнительных органов государственной власти и организаций могут входить в состав коллегии по согласованию с руководителями этих органов и организаций). Члены коллегии не имеют иных полномочий, кроме предусмотренных занимаемой должностью.

Принятие на заседании Коллегии решения оформляется протоколом.

2.20. План работы Коллегии формируется на основе предложений структурных подразделений Министерства.

План работы Коллегии утверждается Министром и направляется членам Коллегии и иным заинтересованным лицам.

2.20. Документы к заседаниям Коллегии подготавливаются структурными подразделениями Министерства в соответствии с планом работы Коллегии и докладываются председателю Коллегии, подписываются (включая в случаях необходимости проекты актов) и проекта протокола заседания Коллегии, заинтересованными руководителями соответствующих структурных подразделений и заместителями Министра (в соответствии с распределением обязанностей).

2.21. Организационно-техническое обеспечение деятельности коллегии возлагается Министром на соответствующее структурное подразделение.

Основные правила организации документооборота в Министерстве

2.22. Правила организации работы с документами в Министерстве определяются настоящим Регламентом Министерства и инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

2.23. Работа с секретными документами, шифротелерамами, другими документами ограниченного доступа, а также обработка секретной и другой информации ограниченного доступа осуществляется в соответствии со специальными инструкциями.

2.24. Ответственность за организацию и ведение делопроизводства в структурных подразделениях Министерства возлагается на руководителей этих подразделений.

Непосредственная работа по документационному обеспечению в структурных подразделениях осуществляется лицами, ответственными за делопроизводство.

2.25. Акты Министерства, а также исходящие документы оформляются на бланках установленной формы, содержащих его наименование, соответствующее наименование, указанному в положении о Министерстве.

2.26. Решения Правительства оформляются приказами Министерства.

3.1. Решения Министерства оформляются в виде приказа Министерства или в случаях, установленных законодательством, в виде иных актов.

3.2. По вопросам, требующим рассмотрения и подготовки проекта решения Министерства, Министр дает письменные поручения (в том числе в форме резолюции), поручения Министра и заместителя Министра (заместителя Министра), а также устные указания руководителям соответствующих структурных подразделений.

Поручения, содержащиеся в письменной резолюции Министра, оформляются на бланках. Иные поручения оформляются в свободной форме.

3.3. Решения, принятые на совещании у Министра (заместителя Министра), по его указанию оформляются протоколом. Проект протокола проведения подготовки к заседанию структурного подразделения, осуществляемому в течение совещания, визируется и подписывается Министром (заместителем Министра), как правило, в течение 2 дней после окончания совещания.

К проекту протокола совещания прилагается указатель рассылки, подписанный руководителем структурного подразделения, ответственным за проведение совещания.

3.4. В случае проведения межведомственного совещания копии протокола направляются в соответствующие исполнительные органы государственной власти и организации, а также в заинтересованные структурные подразделения.

3.5. Решения Правительства, принимаемые в форме протокола (рассылка) рассылаются исполнителям (в том числе заинтересованным исполнительным органам государственной власти), как правило, в течение суток после оформления протокола, а содержащих срочные или оперативные поручения, - незамедлительно.

3.5. Контроль за исполнением поручений, содержащихся в протоколе совещания у Министра (заместителя Министра), осуществляется структурным подразделением, ответственным за проведение совещания.

Оформление договоров (контрактов, соглашений)

3.6. Проекты договоров (контрактов, соглашений) Министерства подготавливаются в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в порядке, установленном приказом Министерства.

4. **Порядок исполнения поручений в Министерстве**

4.1. Акты Министерства, а также резолюции (поручения) Министра по рассмотренным документам, представляются Министру, визируются курирующим заместителем Министра (в соответствии с распределением обязанностей).

4.2. Структурное подразделение Министерства, указанное в поручении первым или обозначенное словом «свои» («ответственный»), является головным исполнителем поручения, руководителем которого является Министр (заместитель Министра).

4.3. Соисполнители (структурные подразделения) в течение первой половины срока исполнения поручения, подписывают предложения по исполнению поручения, подписанные руководителями (исполняющими обязанности руководителей) структурных подразделений.

Соисполнители отвечают за качество проработки и своевременность представления своих предложений. В случае несвоевременного представления предложений соисполнителями, руководителем поручения информирует об этом руководителем Министра (в соответствии с распределением обязанностей).

4.4. В случае если поручение Министра (заместителя Министра) не исполнено в установленный срок, головной исполнителю в течение 3 дней после истечения срока действия поручения, подписывает предложение по исполнению поручения (заместитель Министра) объяснение о ходе исполнения поручения в указанном должностным лицом, на которых возложено исполнение поручения, причин его неисполнения в установленный срок и мер ответственности, предлагаемых или принятых в отношении виновных в неисполнении поручения работников.

4.5. Если виновные лица не определены, руководитель структурного подразделения представляет свои предложения. В случае несвоевременного представления предложений соисполнителями, руководителем поручения информирует об этом руководителем Министра (в соответствии с распределением обязанностей).

Особенности организации исполнения поручений, содержащихся в актах Правительства и протоколах заседаний Правительства, а также поручениях руководителей Правительства Ульяновской области

4.5. При поступлении в Министерство поручений Губернатора - Председателя Правительства Ульяновской области, поручений, содержащихся в актах Правительства, протоколах заседаний Правительства, координационных и совещательных органов Правительства, возглавляемых Председателем Правительства, в протоколах проведенных им совещаний и резолюциях (далее - поручения), эти поручения незамедлительно направляются структурным подразделением, обеспечивающим организацию документооборота, на исполнение в соответствующее

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном законодательством порядке.

В электронной картотеке делается отметка о возврате, и обращение снимается должностным лицом Комитета, ответственным за работу с обращениями, запросами или лицом, исполняющим его обязанности, и дело.

16. Рассмотрение обращений и запросов, подготовка ответов.

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

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

16.2. При рассмотрении обращения, запроса исполнителем обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, запроса, в том числе с участием заявителя, направившего обращение, запрос, в случае необходимости;

а) обеспечивается подготовка письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении, запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента. Ответ на обращения, запросы, поступившие в Комитет или должностному лицу в форме электронной документа, направляется в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, запросе;

б) уведомляет заявителя о пересдании его обращения, запроса в другую организацию или другому должностному лицу, если это необходимо; в) предоставляет подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения, запроса;

в) докладывает должностному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или информации в письменной форме), даваемую заявителем, о результатах выполнения поручения; в) информирует заявителя о ходе исполнения поручения, запроса, в том числе в электронной форме, в случае необходимости в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица, необходимого для представления документов, за исключением сведений, органов дознания и органов предварительного следствия;

г) осуществляет в случае необходимости вызов к заявителю или на место, указанное в обращении;

д) в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет им законные права;

е) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении, запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента. Ответ на обращения, запросы, поступившие в Комитет или должностному лицу в форме электронной документа, направляется в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, запросе;

ж) уведомляет заявителя о пересдании его обращения, запроса в другую организацию или другому должностному лицу, если это необходимо; з) предоставляет подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения, запроса;

з) докладывает должностному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или информации в письменной форме), даваемую заявителем, о результатах выполнения поручения; в) информирует заявителя о ходе исполнения поручения, запроса, в том числе в электронной форме, в случае необходимости в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица, необходимого для представления документов, за исключением сведений, органов дознания и органов предварительного следствия;

и) осуществляет в случае необходимости вызов к заявителю или на место, указанное в обращении;

л) в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет им законные права;

м) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении, запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента. Ответ на обращения, запросы, поступившие в Комитет или должностному лицу в форме электронной документа, направляется в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, запросе;

н) уведомляет заявителя о пересдании его обращения, запроса в другую организацию или другому должностному лицу, если это необходимо; о) предоставляет подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения, запроса;

п) докладывает должностному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или информации в письменной форме), даваемую заявителем, о результатах выполнения поручения; в) информирует заявителя о ходе исполнения поручения, запроса, в том числе в электронной форме, в случае необходимости в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица, необходимого для представления документов, за исключением сведений, органов дознания и органов предварительного следствия;

р) осуществляет в случае необходимости вызов к заявителю или на место, указанное в обращении;

с) в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет им законные права;

т) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении, запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента. Ответ на обращения, запросы, поступившие в Комитет или должностному лицу в форме электронной документа, направляется в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, запросе;

у) уведомляет заявителя о пересдании его обращения, запроса в другую организацию или другому должностному лицу, если это необходимо; в) предоставляет подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения, запроса;

ф) докладывает должностному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или информации в письменной форме), даваемую заявителем, о результатах выполнения поручения; в) информирует заявителя о ходе исполнения поручения, запроса, в том числе в электронной форме, в случае необходимости в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица, необходимого для представления документов, за исключением сведений, органов дознания и органов предварительного следствия;

х) осуществляет в случае необходимости вызов к заявителю или на место, указанное в обращении;

ц) в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет им законные права;

ч) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении, запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента. Ответ на обращения, запросы, поступившие в Комитет или должностному лицу в форме электронной документа, направляется в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, запросе;

ц) уведомляет заявителя о пересдании его обращения, запроса в другую организацию или другому должностному лицу, если это необходимо; в) предоставляет подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения, запроса;

д) докладывает должностному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или информации в письменной форме), даваемую заявителем, о результатах выполнения поручения; в) информирует заявителя о ходе исполнения поручения, запроса, в том числе в электронной форме, в случае необходимости в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица, необходимого для представления документов, за исключением сведений, органов дознания и органов предварительного следствия;

е) осуществляет в случае необходимости вызов к заявителю или на место, указанное в обращении;

ж) в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет им законные права;

з) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении, запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента. Ответ на обращения, запросы, поступившие в Комитет или должностному лицу в форме электронной документа, направляется в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, запросе;

и) уведомляет заявителя о пересдании его обращения, запроса в другую организацию или другому должностному лицу, если это необходимо; в) предоставляет подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения, запроса;

к) докладывает должностному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или информации в письменной форме), даваемую заявителем, о результатах выполнения поручения; в) информирует заявителя о ходе исполнения поручения, запроса, в том числе в электронной форме, в случае необходимости в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица, необходимого для представления документов, за исключением сведений, органов дознания и органов предварительного следствия;

л) осуществляет в случае необходимости вызов к заявителю или на место, указанное в обращении;

м) в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет им законные права;

н) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении, запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента. Ответ на обращения, запросы, поступившие в Комитет или должностному лицу в форме электронной документа, направляется в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, запросе;

о) уведомляет заявителя о пересдании его обращения, запроса в другую организацию или другому должностному лицу, если это необходимо; в) предоставляет подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения, запроса;

п) докладывает должностному лицу в соответствии с резолюцией (в виде устного доклада или информации в письменной форме), даваемую заявителем, о результатах выполнения поручения; в) информирует заявителя о ходе исполнения поручения, запроса, в том числе в электронной форме, в случае необходимости в других государственных органах, органах местного самоуправления или у должностного лица, необходимого для представления документов, за исключением сведений, органов дознания и органов предварительного следствия;

р) осуществляет в случае необходимости вызов к заявителю или на место, указанное в обращении;

с) в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет им законные права;

т) обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении, запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента. Ответ на обращения, запросы, поступившие в Комитет или должностному лицу в форме электронной документа, направляется в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному

16.14. Подписавшее обращение, запрос направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, запросе с просьбой передать его одному из других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

16.15. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения, запроса по возможности рассмотреть по результатам рассмотрения обращения, запроса вместе с письменным ответом (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объеме.

16.16. Исполнитель, выполнив поступившее на исполнение поручения, формирует материалы для сдачи в архив Комитета: регистрационная карта, материалы обращения, копии прилагающих ответов, предательство связи нарушение с контроля у начальника отдела. Должностное лицо Комитета, ответственное за работу с обращениями граждан и организаций, делает отметку об исполнении в регистрационной карте, прикрепляет сканированный образ ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения, запроса. Подлинники обращений, запросов в государственные органы отдел возвращает только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме из федерального органа исполнительной власти. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Административного регламента, возвращаются исполнителю для доработки. Обращения, запросы, по которым документы возвращены на доработку, не регистрируются как выполненные до окончания их подготовки.

16.17. Отметку об исполнении в регистрационной карте ставит специалист, ответственный за работу с обращениями, запросами или лицом, исполняющим его обязанности, только при условии выполнения всех поручений по документу.

16.18. Порядок рассмотрения запросов.

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

16.18.2. Форма предоставления информации о деятельности Комитета определяется запросом пользователя информацией, если иное не установлено федеральным законодательством или нормативными правовыми актами Ульяновской области.

Порядок приема запросов пользователя информацией определяется правовыми актами Комитета.

16.18.3. Информация о деятельности Комитета в устной форме предоставляется пользователем информацией во время личного приема. Указанная информация предоставляется также по информационно-справочной телефонной линии Комитета, по информационным системам общего пользования и по каналам факсового связи.

16.18.4. Анонимные запросы не рассматриваются.

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

16.18.6. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, не исполнителю, а исполнителю по согласованию с секретной службой указывает вид, наименование, номер и дату принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель обязан предоставить запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

16.18.7. Информация о деятельности Комитета не предоставляется исполнителем в случае, если:

1) содержание запроса позволяет установить запрашиваемую информацию; в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направляющим запрос заявителем; запрашиваемая информация не относится к деятельности Комитета; запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

2) запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю;

3) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственными органами местного самоуправления, проведения анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направляющего запроса пользователя информацией; запрашиваемая информация касается деятельности судов в Российской Федерации и не может быть предоставлена по основаниям, установленным Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

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

16.19. Особенности работы с отдельными обращениями и запросами.

16.19.1. Обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Государственного Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, к которым приложены обращения и запросы, оформленные на бланках депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации или членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации за их подписью, подлежат рассмотрению в течение 30 дней.

16.19.2. Работа с открытыми обращениями, запросами осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

16.20. Порядок рассмотрения отдельных обращений, запросов организаций.

16.20.1. Основными отличительными признаками обращения, запроса организации являются:

1) наличие руководителя либо представителя организации - регистрационный номер, бланк организации и /или ее печати;

2) необходимые реквизиты обращения организации - регистрационный номер, дата.

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

16.20.3. Прием, обработка и регистрация обращений организаций производится в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

17. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, запросов, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в территориальные органы.

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

17.2. Информация о результатах рассмотрения обращения, запроса, представленная для доклада председателю Комитета или уполномоченному лицу, может быть возвращена исполнителю для повторного рассмотрения в случае, если полученный ответ по результатам рассмотрения обращения, запроса не раскрывает полноту исполнения поручений по всем поставленным в обращении, запросе вопросам или не соответствует требованиям настоящего Административного регламента.

17.3. Ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращения, запроса несет исполнитель, назначенный для рассмотрения соответствующего обращения, запроса.

17.4. При поступлении от исполнителя мотивированной просьбы (при направлении запроса в другие инстанции, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения других мероприятий, привлечения в качестве источника информации для принятия решения по заявленным в обращении, запросе вопросам) о продлении срока рассмотрения обращения, запроса он может быть продлен, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля, и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в СЭД после утверждения данного решения должностным лицом, давшим поручение. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о необходимости продления срока с обоснованием причин.

17.5. Продление срока рассмотрения обращения, запроса должно быть оформлено на основании докладной записки исполнителя на имя председателя Комитета, давшего поручение, не позднее чем за 5 дней до истечения установленного срока.

17.6. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, запроса направляется заявителю после утверждения должностным лицом продлонения срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения, запроса установлен срок контроля, то истечение срока исполнения власти, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать в председателе Комитета продление срока рассмотрения обращения, запроса.

17.7. Снятие поступивших обращений, запросов с контроля осуществляется: при предоставлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении, запросе вопросов;

при предоставлении информации о личной встрече;

при предоставлении информации по запросу;

при передаче обращения, запроса другому исполнителю согласно его компетенции.

17.8. Материалы по обращениям, запросам хранятся в течение года в текстовом архиве отдела в отдельных папках, сформированных по территориальному признаку, и по истечении одного года передаются в архив Правительства Ульяновской области.

18. Организация личного приема, выездного личного приема, выездной приемной, телефонных линий.

18.1. Личный прием заявителей при их непосредственном обращении в приемную Комитета или на основании письменного обращения, поступившего также по сети Интернет, с просьбой о личном приеме.

18.2. Личный прием заявителей проводится следующими руководителями: председателем Комитета, его заместителем или уполномоченными по то лицам.

18.3. Исполнитель, ответственный за организацию личного приема включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявителей/руководителей/уполномоченных/должностных лицам; собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам; регистрация обращения, запроса;

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

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

4) контроль за сроками исполнения поручений, данных во время приема;

5) подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или устный ответ на обращение, запроса; уведомление заявителя о получении ответа;

6) анализ количества и характера поступивших обращений, качества их рассмотрения.

18.4. Руководители осуществляют личный прием граждан в приемной и проводят его согласно графику, утвержденному председателем Комитета.

В график могут вноситься изменения по мере необходимости в случае: кадровых изменений в составе Комитета;

выезда должностных лиц в командировку;

отпуска должностных лиц;

смены периодов проведения приемов;

поручений председателя Комитета по организации личного приема.

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

В случае отказа заявителя от личного приема (или неявки без предупреждения на прием) письменный ответ по результатам рассмотрения обращения, запроса готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных вопросов, а также информации, полученной в ходе личного приема;

информация, обусловленной его неявкой на прием, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителю для восторжения и объективного разрешения его заявления, предложения или жалоб.

18.6. Частичная инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми имеют право на внеочередной прием.

18.7. В ходе личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, согласно которому осуществляется оформление учетной карточки устного обращения заявителя и производится складывать содержание своего обращения, запроса устно либо в письменной форме.

18.8. В ходе личного приема при согласии заявителя может осуществляться аудиозапись/трансляция или видеозапись/трансляция.

18.9. В случае подтверждения множественности обращения рассматриваются все поступившие ранее материалы по обращениям этого заявителя. Подготовленные документы по ранее направленным обращениям заявителя в Комитет представляются должностному лицу, осуществляющему личный прием.

18.10. Насколько имеющихся материалов проводится анализ объективности заявления или жалобы, целесообразности предложения заявителя, полноты и достоверности информации, предоставленной ранее исполнителем. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по обращению со стороны исполнителя заявителю дается устное разъяснение о предоставлении информации по существу обращения, запроса, принятого в соответствии с законодательством мерах по разрешению поставленных вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ), делается запись в

журнале повторных обращений о дате и цели посещения заявителя.

18.11. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения других обращений заявителем, а также приемов заявителей, оформление письменного обращения, запроса (в том числе обращения, запроса в электронной форме) и порядка его направления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

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

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

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

18.15. Во время приема заявитель имеет возможность оставить письменное обращение, запрос, которые регистрируются в общем порядке.

18.16. Организация подготовки личного приема председателем Комитета, его заместителем осуществляется ответственное должностное лицо Комитета.

18.17. Ответственные за организацию личного приема обеспечивают подготовку материалов к рассмотрению вопросов на приеме, присутствие заявителей и всех должностных лиц, в компетенции которых находится решение поставленных вопросов.

18.18. Должностные лица Комитета проводят по утвержденному графику выездные личные приемы в закрепленных за ними муниципальных образованиях Ульяновской области (далее - выездные личные приемы).

18.19. Все обращения, поступающие в Комитет, подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

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

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

19.1. Должностное лицо Комитета, ответственное за работу с обращениями граждан и организаций проводит учет, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, запросах, ответ дается должностным лицом количества и характера поступивших и рассмотренных обращений, запросов; количества и характера принятых мер в пределах их полномочий.

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

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

2) осуществление проверок результативности рассмотрения обращений, запросов и решений;

3) выявление причин неоднократного направления обращений, запросов в Комитет.

19.3. Должностное лицо Комитета, ответственное за работу с обращениями граждан и организаций осуществляет подготовку ежесекундных, ежеквартальных и ежегодных информационных докладов о количестве и характеру обращений, запросов, поступивших в Комитет;

4) с учетом характера корреспонденции осуществляет подготовку информационных материалов, освещающих наиболее актуальные, имеющие большой общественный интерес, вопросы, а также вопросы, связанные с информацией-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших большой общественный резонанс;

5) изучает обращения, запросы, поступающие по всем каналам связи, а также ответы на них;

6) организует работу по контролю за исполнением государственной функции.

19.4. Организация контроля исполнения обращений, запросов на обращение, запрос и соблюдение требований законодательства возлагается на начальников отделов Комитета.

20.1. Контроль за исполнением обращения, запроса включает:

1) подготовку и направление в территориальные органы, организации, органы местного самоуправления и в другие органы государственной власти (в случае необходимости) о заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило заявление о нарушении порядка рассмотрения обращения, запроса;

2) подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии исполнения поручения;

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

4) предоставление информации должностному лицу для принятия решения.

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

1) соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений, запросов; своевременностью принятых по обращению мер;

2) контролем за качеством исполнения государственной функции по рассмотрению обращений, запросов осуществлялся в виде:

1) проверок: объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений, запросов;

2) соблюдения последовательности действий и сроков при рассмотрении обращений, запросов, определенных законодательством;

3) соответствия законодательству организации работы с обращениями, запросами в Комитет;

4) выявлению причин не своевременного и некачественного рассмотрения обращений, запросов;

5) совещаний;

6) по состоянию исполнения поручений по рассмотрению обращений, запросов; по подготовке отчетов и совещаний по рассмотрению обращений, запросов;

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

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

текущий (ежедневный);

оперативный (ежедневный);

упреждающий (показательный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по отдельному графику, согласованному с председателем Комитета или уполномоченным по то лицом.

21. Ответственность должностных лиц за исполнение государственной функции.

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

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

21.3. Право подписи принимаемых решений по поступающим обращениям, запросам и ответам от должностных лиц, осуществляющих государственную функцию, принадлежит только должностному лицу, которому адресовано обращение, запрос. Этим правом также может быть надлено другое уполномоченное или должностное лицо. Уверень должностного лица, уполномоченного принимать соответствующие решения по обращениям, запросам и ответам (определенные должностным лицом, осуществляющим государственную функцию, запроса, удостоверяют принятые решения своей подписью), определяется отдельным актом.

21.4. При рассмотрении обращений, запросов не допускаются разглашение сведений, содержащихся в обращениях, запросах, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление письменного обращения, запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных вопросов, не является формой законодательству разглашение сведений, содержащихся в обращении, запросе.

21.5. Направление исполнителем жалобы, поступившей от заявителя, в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, осуществляющему государственную функцию, осуществляется в соответствии с пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Председатель Комитета принимает решение о приеме неполного комплекта документов по обращению, запросу.

Председатель Комитета в установленном порядке назначает проведение служебного расследования, по результатам которого принимается решение о наложении взысканий лиц.

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

21.8. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать по поручению председателя Комитета все материалы, касающиеся исполнения функций, запросы другому сотруднику, ответственному за работу с обращениями, запросами.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) по рассмотрению обращений, запросов.

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

23. Действия (бездействия) должностных лиц при исполнении государственной функции по рассмотрению обращения, запроса включает в себя подачу жалобы на действия (бездействия) должностного лица выходящего в порядке подчиненности должностному лицу (далее - жалоба).

24. Подается рассмотрение обращения по обжалованию результатов рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

25. Если в результате рассмотрения жалобы признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности должностному лицу, допустившему нарушение в ходе исполнения государственной функции, повлекшее жалобы заявителей, в соответствии с законодательством.

26. Заявитель о принятом решении сообщает в письменном виде в течение 30 дней.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 к Административному регламенту

ПОРЯДОК информирования об исполнении государственной функции

1. Информация о порядке исполнения государственной функции представляется посредством:

размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет, на официальном сайте Правительства Ульяновской области;

публикации в средствах массовой информации;

издания и распространения информационных буклетов и справочников;

телефонной информационно-справочной линии;

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

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информации;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах, необходимых для исполнения государственной функции;

удобство и доступность получения информации об административных процедурах, необходимых для исполнения государственной функции;

оперативность предоставления информации об административных процедурах, необходимых для исполнения государственной функции.

3. Информирование заявителей осуществляется путем:

индивидуального информирования в форме устных консультаций (лично или по телефону) и письменного уведомления (по почте, в том числе электронной, через информационные системы общего пользования);

публичного информирования.

Консультации предоставляются государственными гражданскими служащими Комитета.

Консультации заявителей предоставляются по следующему вопросу:

права заявителя на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, гарантии безопасности в связи с его обращением;

особенности порядка рассмотрения отдельных обращений, запросов; полномочия государственных органов власти и органов местного самоуправления;

порядка обжалования действий (бездействия) должностных лиц при рассмотрении обращений, запросов;

обеспечения на территории Ульяновской области дополнительных гарантий к установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

действующего порядка приема приема заявителей, «прямых линий», акций и других форм работы с обращениями, установленный в Комитете;

ответственности должностных лиц за нарушение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

порядка подготовки ответа по результатам рассмотрения обращения, запроса;

прохождения документации по обращениям, запросам;

состояния исполнения поручений по обращениям, запросам

и другим вопросам, связанным с деятельностью Комитета.

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

В случае, если в обращении, запросе заявителя содержится вопрос, решение которых не входит в компетенцию Комитета, гражданину дается разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Общие требования к содержанию, форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями по телефону и на личном приеме основаны на нормах поведения государственных гражданских служащих, изложенных в Федеральном законе от 27.05.2003 № 58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации».

18.19. Все обращения, поступающие в Комитет, подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

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

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

19.1. Должностное лицо Комитета, ответственное за работу с обращениями граждан и организаций проводит учет, обобщение и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, запросах, ответ дается должностным лицом количества и характера поступивших и рассмотренных обращений, запросов; количества и характера принятых мер в пределах их полномочий.

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

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

2) осуществление проверок результативности рассмотрения обращений, запросов и решений;

3) выявление причин неоднократного направления обращений, запросов в Комитет.

19.3. Должностное лицо Комитета, ответственное за работу с обращениями граждан и организаций осуществляет подготовку ежесекундных, ежеквартальных и ежегодных информационных докладов о количестве и характеру обращений, запросов, поступивших в Комитет;

4) с учетом характера корреспонденции осуществляет подготовку информационных материалов, освещающих наиболее актуальные, имеющие большой общественный интерес, вопросы, а также вопросы, связанные с информацией-аналитические материалы, содержащие выводы или предложения по разрешению проблем, имеющих продолжительный характер и вызвавших большой общественный резонанс;

5) изучает обращения, запросы, поступающие по всем каналам связи, а также ответы на них;

6) организует работу по контролю за исполнением государственной функции.

19.4.

