

Правительство
Республики Ингушетия



ГалгӀай Республика
Правительство

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«4» апреля 2017 г. № 57

г. Магас

**Об утверждении Административного регламента предоставления
Управлением культурного наследия Правительства Республики Ингушетия
государственной услуги по рассмотрению обращений граждан
Российской Федерации**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановлением Правительства Республики Ингушетия от 18 марта 2013 г. № 39 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» Правительство Республики Ингушетия **п о с т а н о в л я е т:**

Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Управлением культурного наследия Правительства Республики Ингушетия государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации.

Председатель Правительства
Республики Ингушетия



Р. Гагиев



Утвержден
решением Правительства
Республики Ингушетия
от «4» апреля 2017 г. № 57

Административный регламент предоставления Управлением культурного наследия Правительства Республики Ингушетия государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления Управлением культурного наследия Правительства Республики Ингушетия (далее - Орган охраны) государственной услуги по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации (далее - Регламент, государственная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) Органа охраны.

Круг заявителей

2. Заявителями, которым предоставляется государственная услуга, являются физические и юридические лица (далее - заявители), за исключением лиц, обращения которых подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги и перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется Органом охраны, расположенным по адресу: 386001, г. Магас, пр. Зязикова, 12, посредством размещения информации, в том числе о графике приема заявителей, месте нахождения (адресе), контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты:

- 1) на официальном интернет-сайте Органа охраны;
- 2) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru (далее -

Единый портал);

3) по номеру телефона для справок: 8 (8734) 55 13 04;

4) на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

4. График приема корреспонденции (документов), график предоставления информации для справок (консультации) и предварительная запись, в том числе прием заявителей, Органом охраны устанавливаются самостоятельно.

5. На официальном сайте Органа охраны и Едином портале размещается следующая информация:

1) наименование и почтовый адрес Органа охраны;

2) номера телефонов Органа охраны, в том числе адреса электронной почты должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

3) график работы Органа охраны;

4) текст Регламента с приложениями;

5) выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Республики Ингушетия, содержащих нормы, непосредственно регулирующие предоставление государственной услуги;

6) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления государственной услуги;

7) перечень требований к обращению;

8) краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

9) блок-схема предоставления государственной услуги в соответствии с приложением № 1 к Регламенту.

6. Для получения сведений о ходе предоставления государственной услуги при помощи телефона заявителем указываются полное наименование юридического лица, для физического лица - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и дата представления документов в Орган охраны.

При ответах на телефонные звонки, должностные лица Органа охраны в вежливой форме информируют о порядке предоставления государственной услуги и представляют сведения по следующим вопросам:

1) информация о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства обращения, представленные для предоставления государственной услуги;

2) информация о принятом решении по конкретному обращению;

3) сведения о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

4) требования к предоставляемому обращению;

5) место размещения на официальном сайте Органа охраны или на Едином портале справочных материалов для предоставления государственной услуги;

6) сведения о необходимости предоставления дополнительных документов и информации;

7) сведения о сроках и ходе предоставления государственной услуги;

8) сведения об ответственном исполнителе (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), предоставляющем государственную услугу, и его контактном телефоне.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

7. Наименование государственной услуги - рассмотрение обращений граждан Российской Федерации Управлением культурного наследия Правительства Республики Ингушетия (далее - рассмотрение обращений граждан).

Наименование органа исполнительной власти Республики Ингушетия, предоставляющего государственную услугу

8. Государственная услуга предоставляется Органом охраны.

9. При предоставлении государственной услуги Орган охраны не вправе 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 Республики Ингушетия.

Результат предоставления государственной услуги

10. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

Срок предоставления государственной услуги

11. Письменное обращение, поступившее в орган охраны, в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Органе охраны.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу по

направленному в установленном порядке запросу Органа охраны руководитель Органа охраны вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

12. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307);

2) Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Закон № 152-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451) (с последующими изменениями);

3) Федеральным законом от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (далее - Закон № 73-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 26, ст. 2519; 2003, № 9, ст. 805; 2004, № 35, ст. 3607; 2005, № 23, ст. 2203; 2006, № 1, ст. 10; № 52 (ч. I), ст. 5498; 2007, № 1 (ч. I), ст. 21; № 27, ст. 3213; № 43, ст. 5084; № 46, ст. 5554; 2008, № 20, ст. 2251; № 29 (ч. I), ст. 3418; № 30 (ч. II), ст. 3616; 2009, № 51, ст. 6150; 2010, № 43, ст. 5450; № 49, ст. 6424; № 51 (ч. III), ст. 6810; 2011, № 30 (ч. I), ст. 4563; № 45, ст. 6331; № 47, ст. 6606; № 49 (ч. I), ст. 7015, ст. 7026; 2012, № 31, ст. 4322; № 47, ст. 6390; № 50 (ч. V), ст. 6960; 2013, № 17, ст. 2030; № 19, ст. 2331);

4) Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Закон № 210-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. I), ст. 4587; № 49 (ч. V), ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651);

5) Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Закон № 63-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; № 27, ст. 3880; 2012, № 29, ст. 3988; 2013, № 14, ст. 1668);

6) постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 44, ст. 6274; № 49 (ч. V), ст. 7284);

7) постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 29, ст. 4479);

8) постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Постановление № 1376) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53 (ч. II), ст. 7932);

9) постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (далее - Постановление № 797) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 40, ст. 5559; 2012, № 53 (ч. II), ст. 7933);

10) постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (далее - Постановление № 634) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 27, ст. 3744);

11) Конституционным законом Республики Ингушетия от 10 июня 1998 г. № 5-РКЗ «О Правительстве Республики Ингушетия» (газета «Ингушетия», 1998, 26 июня; 1999, 20 ноября; 2000, 22 марта; 2003, 17 мая; 2004, 10 июня; 2006, 23 марта; 2007, 13 января; 2011, 9 июля; 2012, 21 июня; 2013, 12 марта; 2014, 8 ноября; 2015, 7 мая);

12) постановлением Правительства Республики Ингушетия от 31 марта 2016 г. № 47 «Об Управлении культурного наследия Правительства Республики Ингушетия» (официальный интернет-портал правовой информации» pravo.gov.ru 05.04.2016 г., газета «Ингушетия» 2016, № 44);

13) постановлением Правительства Республики Ингушетия от 18 марта 2013 г. № 39 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (газета «Ингушетия», № 44, 28 марта 2013 г.).

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

13. Для предоставления государственной услуги Органом охраны является достаточным представление обращения гражданина (предложение, заявление, жалоба).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с

нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

14. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

15. При предоставлении государственной услуги запрещается истребование от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Ингушетия 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 или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Закона № 210-ФЗ.

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

16. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не имеется.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

17. Приостановление предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

18. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

1) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы

или обстоятельства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

2) если в письменном обращении не указаны наименование Органа охраны, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) если в обращении обжалуется судебное решение;

6) при ликвидации юридического лица - заявителя;

7) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

19. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствует.

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

20. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

21 Государственная услуга предоставляется без взимания государственной

пошлины или иной платы.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата предоставления государственной услуги

22. Срок ожидания заявителя в очереди не должен превышать 15 минут.

Заявители представляют обращение в экспедицию Приемной Главы Республики Ингушетия и Правительства Республики Ингушетия лично, почтовым отправлением по адресу: 386101, г. Назрань, ул. Чеченская, 4, через официальный сайт Органа охраны либо через Единый портал.

23. Срок ожидания заявителя при получении результата регистрации обращения не должен превышать 20 минут.

Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

24. Обращение с прилагаемыми к нему документами регистрируется путем присвоения входящего номера не позднее трех дней с момента поступления.

25. Заявление, направленное в электронном виде через Единый портал, регистрируется в автоматическом режиме.

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

26. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

27. Вход в помещение Органа охраны оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Кабинеты для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги.

Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

28. Информационные щиты, визуальная и текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещаются на стенах в непосредственной близости от входной двери (дверей) кабинета (кабинетов) Органа охраны.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе с ограниченными возможностями здоровья.

29. Для должностных лиц Органа охраны создаются надлежащие организационно-технические условия, необходимые для исполнения должностных обязанностей. К таким условиям относятся:

1) обеспечение рабочего места персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам и телефонной связью;

2) обеспечение безопасности труда и условий, отвечающих требованиям охраны и гигиены труда;

3) возможность получения информации, необходимой для выполнения должностных обязанностей.

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

30. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

1) получение информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на официальном сайте Органа охраны и на Едином портале;

2) возможность подачи обращения в электронном виде через Единый портал;

3) возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

4) возможность получения заявителем результатов предоставления государственной услуги через Единый портал.

31. В процессе предоставления государственной услуги заявитель вправе обращаться в Орган охраны по мере необходимости.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность ограничиваются режимом работы структурного подразделения Органа охраны.

Предоставление информации заявителю о способах получения государственной услуги и о ходе предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами по телефону, в ходе личного приема, а также через Единый портал.

32. Личный прием граждан в Органе охраны проводится его руководителем и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах публикуется на официальном сайте Органа

охраны и на стендах в непосредственной близости от входной двери (дверей) кабинета (кабинетов) Органа охраны.

33. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

34. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 2 к Регламенту). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

35. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

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

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

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

38. Государственная услуга в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

39. Способ предоставления обращения с прилагаемыми к нему документами (при наличии) (почтой, через экспедицию, посредством личного обращения) определяется заявителем.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур

40. Государственная услуга включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация обращения с прилагаемыми документами (при наличии);
- 2) рассмотрение обращения и прилагаемых к нему документов (при наличии);

3) направление обоснованного ответа заявителю, за исключением случаев, указанных в пункте 18 Регламента.

41. Блок-схема Органа охраны при предоставлении государственной услуги представлена в приложении № 1 к Регламенту.

Прием и регистрация обращения и прилагаемых к нему документов (при наличии)

42. Основанием для предоставления государственной услуги является получение Органом охраны обращения с прилагаемыми к нему документами (при наличии).

43. Обращение с прилагаемыми к нему документами (при наличии) подлежит регистрации в порядке, установленном правилами делопроизводства. Информация о регистрации обращения вводится в электронную систему учета документов. Обращению заявителя присваивается входящий номер.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

44. После регистрации в Органе охраны обращение передается ответственному исполнителю государственной услуги (далее - ответственный исполнитель).

Рассмотрение обращения и прилагаемых к нему документов (при наличии) и направление обоснованного ответа

45. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение.

46. Ответственный исполнитель в течение 7 дней после регистрации обращения осуществляет следующие административные действия:

- рассматривает обращение на наличие случаев, указанных в пункте 18 Регламента;

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 18 Регламента.

47. Письменное обращение, направленное в Орган охраны, но содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Органа охраны, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего

обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 4 пункта 18 Регламента.

48. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

49. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Орган охраны вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

50. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

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

51. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Органа охраны положений Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Ингушетия, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется руководителем Органа охраны.

52. Текущий контроль включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Органа охраны, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Ингушетия.

53. При организации проверок учитываются жалобы заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги.

54. При выявлении в ходе текущего контроля нарушений Регламента или требований законодательства Российской Федерации руководитель Органа охраны принимает меры по устранению таких нарушений и (или) применению мер дисциплинарной ответственности в отношении лиц, допустивших соответствующие нарушения.

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

55. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Органа охраны.

56. Проверки предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов Органа охраны.

Периодичность проведения плановых проверок устанавливается руководителем Органа охраны.

Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

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

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

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

Ответственность должностных лиц Органа охраны за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

58. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные должностные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

59. Персональная ответственность должностных лиц Органа охраны закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

60. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и

принятию решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами нормативных правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего Регламента.

Проверки также могут проводиться по конкретной жалобе гражданина или организации.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа охраны, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц Органа охраны

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Органа охраны и (или) его должностных лиц, государственных служащих при предоставлении государственной услуги

61. Заявитель имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Предмет жалобы

62. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, установленных статьями 11.1 и 11.2 Закона № 210-ФЗ, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных Регламентом и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Ингушетия для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Ингушетия для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Ингушетия;
- 6) требование о внесении заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Ингушетия;

7) отказ Органа охраны и их должностных лиц от исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

63. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя и 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Органа охраны, должностного лица Органа охраны либо государственного служащего Органа охраны;

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

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

64. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц, государственных служащих подается в Орган охраны.

65. Жалоба на решения, принятые должностным лицом, государственным служащим, рассматривается непосредственно руководителем Органа охраны.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

66. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Органа охраны, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

67. В Органе охраны определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в порядке, предусмотренном пунктом 72 настоящего Регламента.

68. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Органом охраны по адресам, указанным в пункте 3 Регламента, и в соответствии с установленным графиком работы Органа охраны.

69. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

70. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

71. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 71 настоящего Регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен Законом № 63-ФЗ. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

72. В случае если жалоба подана заявителем в Орган охраны, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3-х рабочих дней со дня ее регистрации Орган охраны направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Сроки рассмотрения жалобы

73. Жалоба, поступившая в Орган охраны, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

74. В случае обжалования отказа Органа охраны, должностного лица Органа охраны в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

75. Основания для приостановления рассмотрения жалобы заявителя на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц, государственных служащих Органа охраны отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

76. По результатам рассмотрения жалобы Орган охраны принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Органа охраны.

77. При удовлетворении жалобы Орган охраны принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата

государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

78. Орган охраны отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями, установленными разделом V настоящего Регламента, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

79. 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 67 настоящего Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

80. Орган охраны вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица Органа охраны, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

81. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 76 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Органа охраны, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

82. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

83. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Органа охраны.

Порядок обжалования решения по жалобе

84. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе, принимаемое должностным лицом, государственным служащим Органа охраны, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

85. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

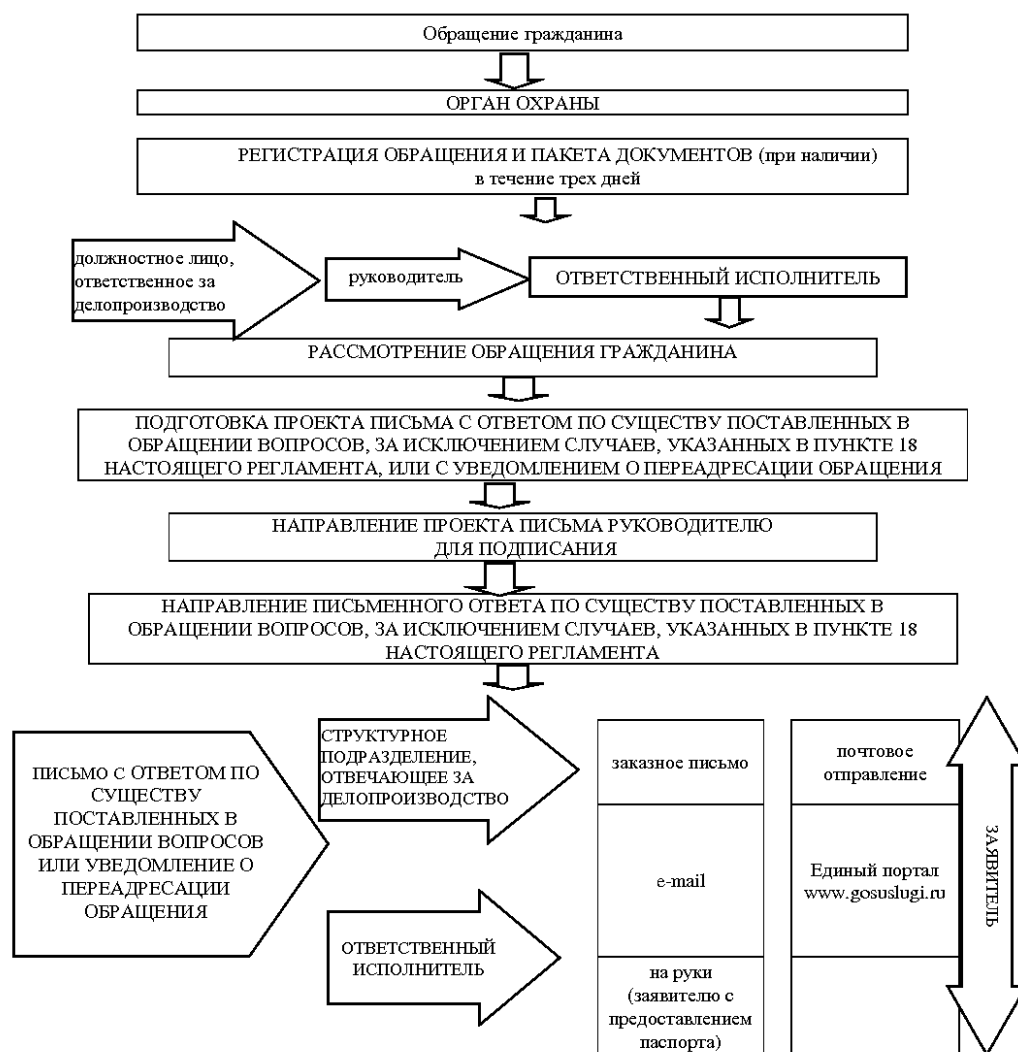
86. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

87. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, государственных служащих Органа охраны осуществляется посредством размещения информации на стендах Органа охраны, официальном сайте Органа охраны, Едином портале.

Приложение № 1
к Административному регламенту предоставления
Управлением культурного наследия
Правительства Республики Ингушетия
государственной услуги по рассмотрению
обращений граждан Российской Федерации

**Блок-схема последовательности административных действий при
предоставлении государственной услуги**



Приложение № 2
к Административному регламенту предоставления
Управлением культурного наследия
Правительства Республики Ингушетия
государственной услуги по рассмотрению
обращений граждан Российской Федерации

Карточка личного приема гражданина

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес: _____

Электронный адрес: _____

Номер телефона/факса: _____

Дата и время личного приема: « ____ » _____ 20 ____ г. ____ : ____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием: _____

Содержание устного обращения (запроса) _____

Повторность: да / нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение)/ предоставлена информация: _____

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа: _____

Принято письменное обращение гражданина. Всего _____ листов:

Подпись гражданина _____

2. В рассмотрении обращения (предоставлении информации) отказано по следующим основаниям: _____

3. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения): _____

(Должность лица, организовавшего
личный прием)

(Подпись)

(Ф.И.О. полностью)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Отметка о направлении письменного ответа гражданину: _____

Приложение № 3
к Административному регламенту предоставления
Управлением культуры наследия
Правительства Республики Ингушетия
государственной услуги по рассмотрению
обращений граждан Российской Федерации

Журнал
учета обращений граждан Российской Федерации в
Управление культуры наследия Правительства Республики Ингушетия

Номер и дата обращения (письма)	Фамилия и инициалы заявителя	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения (реквизиты письма)
1	2	3	4