

**Инструкция
по работе с обращениями граждан и запросами организаций
в областном государственном казённом учреждении
«Агентство по туризму Ульяновской области»**

1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан в областном государственном казённом учреждении «Агентство по туризму Ульяновской области» (далее — Инструкция) разработана в целях определения порядка регистрации, рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций, поступающих в областное государственное казённое учреждение «Агентство по туризму Ульяновской области» (далее - ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области») контроля за их исполнением.

1.2. Инструкция разработана в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, касающимися предоставления государственных и муниципальных услуг;

постановлением Правительства Ульяновской области от 27.05.2013 № 195-П «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Правительстве Ульяновской области».

1.3. Основные термины, используемые в Инструкции:

1) обращения - направленные в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя;

2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее по телефону приёмной директора или контактного центра ОГКУ

«Агентство по туризму Ульяновской области»;

4) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым тестом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу;

7) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два или более раза;

8) рассмотрение обращения - действия должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан и запросами организаций в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

9) письменный ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты, указанному на бланке ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области»;

10) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма или по служебному телефону;

11) правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

12) направление обращения по компетенции - направление обращения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан и запросами организаций в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

13) уведомление - служебный документ, направляемый заявителю на бланке ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области»;

14) исполнитель - должностное лицо ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», уполномоченное на рассмотрение обращения;

15) анонимное обращение - обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в

письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

16) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» о предоставлении информации о деятельности ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области»;

17) рассмотрение запроса - действия должностного лица, ответственного за организацию работы с обращениями граждан и запросами организаций в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

18) ответ на запрос - служебный документ, направляемый должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан и запросами организаций в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация; указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области»;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области»;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Губернатором и Правительством, о проведении анализа деятельности ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

2. Порядок приёма, регистрации, перенаправления и сроки рассмотрения обращений

2.1. Обращения, поступившие в ОГКУ «Агентство по туризму

Ульяновской области» в письменной форме или форме электронного документа и не содержащие жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения, поступившие в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», содержащие жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. Учёт и регистрация обращений и запросов граждан и организаций, поступивших в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», осуществляется с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД).

2.3. Делопроизводство по обращениям ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

2.4. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям и запросам граждан и организаций в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» несёт специалист отдела межрегионального и международного взаимодействия.

Все поступающие в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» обращения и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются специалистом отдела межрегионального и международного взаимодействия ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», где осуществляются их первичная обработка и регистрация в СЭД.

2.5. Обращения граждан могут поступать в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» в письменной и устной формах, посредством почтовой и факсимильной связи, нарочным способом, в электронном виде.

2.6. Обращение, поступившее в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме, подлежит регистрации в СЭД в течение 1 рабочего дня с момента его поступления с присвоением регистрационного номера.

В случае если обращение поступило в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» после 16.00, то оно подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня.

2.7. Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации жалобы в СЭД. Обращение рассматривается в течение 30 календарных дней с момента его регистрации. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. Направление обращения по компетенции осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента его регистрации.

2.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций (далее - обращений) не распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

2.10. По результатам рассмотрения обращения или запроса заявителю направляется ответ в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем подписания ответа директором ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» или уполномоченным на это лицом.

2.11. Ответ по результатам рассмотрения обращения подписывает директор ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» или уполномоченные на это лица.

3. Организация личного приёма граждан директором ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области»

3.1. Организацию и подготовку личного приёма директором ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» осуществляет специалист отдела межрегионального и международного взаимодействия.

Специалист отдела межрегионального и международного взаимодействия осуществляет:

подготовку, утверждение графика личного приёма директором ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области»;

регистрацию в СЭД карточек личного приёма (устного обращения) обращений, поступивших по итогам личного приёма, направление поручений по рассмотрению обращений исполнителям, контроль сроков исполнения поручений по рассмотрению данных обращений.

3.2. Специалист отдела межрегионального и международного взаимодействия осуществляет размещение графика личного приёма на официальном сайте.

3.3. Личный приём в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» осуществляется директором в соответствии с графиком личного приёма.

3.4. Личный приём осуществляется по предварительной записи по телефону приёмной директора ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» с указанием даты, места и времени проведения приёма. При этом специалист отдела межрегионального и международного взаимодействия, принимающий заявку, заполняет карточку личного приёма (устного обращения).

3.5. Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

В случае если правом на первоочередной приём обладают одновременно несколько заявителей, приём указанных заявителей производится в порядке их явки.

3.6. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого специалист отдела межрегионального и международного взаимодействия осуществляет регистрацию карточки личного приёма (устного обращения) в СЭД. Дополнительно заявитель, обладающий правом на внеочередной приём, предъявляет документ, подтверждающий такое право.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, специалистом отдела межрегионального и международного взаимодействия разъясняется право заявителя направить обращение в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» в письменной форме или в форме электронного документа. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, такое обращение заявителя считается анонимным.

3.7. После заполнения карточки личного приёма (устного обращения) заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма (устного обращения) изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных.

3.8. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма (устного обращения) делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

3.9. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.10. В случае отказа заявителя от личного приёма (или неявки без предупреждения на личный приём) при наличии в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» зарегистрированного обращения в письменной или электронной форме, а также почтового адреса или электронного адреса, письменный ответ по результатам рассмотрения обращения готовится на основании имеющейся информации по существу поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя о возможной неполноте информации, обусловленной его неявкой на личный приём, а также перечисляются факты и обстоятельства, требующие пояснений заявителя для всестороннего и объективного рассмотрения его обращения.

4. Приём обращений в устной форме по телефонам

4.1. Обращения в устной форме заявители могут сформулировать по телефонам приёмной директора ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» 8 (8422) 24-18-04 с понедельника по пятницу с 9.00 до 13.00, с 14.00 до 19.00, кроме субботы и воскресенья, праздничных дней.

4.2. Работник, осуществляющий приём устного обращения, поступившего по телефону приёмной директора ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», вправе запрашивать у заявителя его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), его почтовый адрес, номер телефона и (или) факса для заполнения карточки устного обращения и её последующей регистрации в СЭД.

Ответ по телефону может быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

4.4. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся сотрудником, осуществляющим приём устного обращения, в ходе беседы.

5. Контроль за организацией рассмотрения обращений.

Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

5.1. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», осуществляет специалист отдела межрегионального и международного взаимодействия.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, направленных в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» принятия мер, осуществляет специалист отдела межрегионального и международного взаимодействия.

5.2. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

 постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

 подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

 подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

 предоставление информации по результатам рассмотрения обращений и запросов директору ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» для принятия решения.

5.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль за:

 соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

 своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

5.4. Персональная ответственность лиц, ответственных за рассмотрение и подготовку ответов на обращения, поступивших в ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области», закреплена в их должностных инструкциях.