



**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ)**

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 23368

от "29" февраля 2011 г.

№ 345

ПРИКАЗ

19.12.2011

Москва

Об утверждении Административного регламента Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям по предоставлению государственной услуги «Организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям по предоставлению государственной услуги «Организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

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

Министр

И.О. Щёголев

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства связи
и массовых коммуникаций
Российской Федерации

19.12.2011 № 345

**Административный регламент
Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям
по предоставлению государственной услуги «Организация приёма граждан,
обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов
заявителям в установленный законодательством Российской Федерации
срок»**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям (далее – Роспечать) по предоставлению государственной услуги «Организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Регламент) определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) и порядок взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Роспечати при рассмотрении обращений граждан.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

3. Местонахождение Роспечати: Москва, Страстной бульвар, д. 5.

Почтовый адрес для направления документов и письменных обращений: Страстной бульвар, д. 5, ГСП-4, Москва, 127994, Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям.

Электронный адрес для направления обращений: info@fapmc.ru.

Контактные телефоны для справок:

по письменным обращениям - (495) 629-53-64;

по поводу личного приёма по вопросам телерадиовещания – (495) 629-00-92;

по поводу личного приёма по вопросам периодической печати, книгоиздания и полиграфии – (495) 650-65-12.

4. График работы экспедиции Роспечати:

Понедельник	9.30 - 17.30 (перерыв 12.30 – 13.15)
Вторник	9.30 - 17.30 (перерыв 12.30 – 13.15)
Среда	9.30 - 17.30 (перерыв 12.30 – 13.15)
Четверг	9.30 - 17.30 (перерыв 12.30 – 13.15)
Пятница	9.30 - 16.15 (перерыв 12.30 – 13.15)
Суббота	выходной день
Воскресенье	выходной день

Место нахождения экспедиции Роспечати: Москва, Страстной бульвар, д. 5, телефон: (495) 629-89-62.

5. Информация о предоставлении государственной услуги размещается в отдельной рубрике на официальном сайте Роспечати в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.fapmc.ru или <http://роспечать.рф> (далее – сайт Роспечати), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) по электронному адресу: www.gosuslugi.ru. и на информационном стенде, оборудованном в холле здания Роспечати.

На информационном стенде размещаются следующие сведения:

текст настоящего Регламента;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, осуществляющих полномочия по предоставлению государственной услуги.

6. Основные требования при информировании граждан:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

7. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются работниками отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами Роспечати. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

личного приёма руководителем (заместителем руководителя) Роспечати;
порядка и сроков рассмотрения обращений;
порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых
и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги;
предоставления информации о ходе предоставления государственной
услуги.

Основными требованиями при консультировании являются:
компетентность;
четкость в изложении материала;
полнота консультирования.

8. Для получения консультации о порядке предоставления государственной
услуги граждане могут обращаться в Роспечать:

лично;
по телефону;
в письменном виде почтой, по факсимильной связи, через Единый портал
и через сайт Роспечати в разделе «Обращения граждан».

9. При ответах на телефонные звонки граждан работники Роспечати
подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся
по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться
с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии,
имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности работником Роспечати, принявшим звонок,
самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину
должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить
необходимую информацию:

10. При предоставлении информации о ходе предоставления
государственной услуги граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган,
орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу,
в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности предоставления ответа на обращение гражданина
с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований
для этого.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

11. Организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним
решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством
Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

12.1. Государственную услугу предоставляет Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям.

12.2. При предоставлении Роспечатью государственной услуги запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

13. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решений по рассмотренным обращениям граждан с направлением ответов, а также обращениям, принятым на личном приёме граждан;

направление письменного уведомления гражданам с обоснованием оставления обращения без ответа по существу, в случае если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему письменное обращение, сообщается о невозможности дачи ответа по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

обращение возвращается гражданину, направившему письменное обращение, если в письменном обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения;

обращение гражданина подлежит направлению в компетентный государственный орган, если в письменном обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению. В случае если прочтению поддаются фамилия и почтовый адрес гражданина, ему сообщается о данной причине отказа в предоставлении ответа по существу поставленного в письменном обращении вопроса;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми письменными обращениями, и при этом

в письменном обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства;

обращение остается без ответа по существу поставленных в нём вопросов, если в обращении гражданина содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Сроки предоставления государственной услуги

14. Срок регистрации поступивших в Роспечать письменных обращений – 3 дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

15. Срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней с момента регистрации обращения в Роспечати.

16. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан, по решению руководителя Роспечати или уполномоченных на то лиц, продлевается, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом обратившегося гражданина и указанием причин продления.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

17. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Роспечати, в течение 7 дней со дня их регистрации пересылаются уполномоченными на то лицами в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением обратившегося гражданина.

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

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

Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3215; 2006, № 6, ст. 636; 2007, № 10, ст. 1151; № 16, ст. 1828; № 49, ст. 6070; 2008, № 13, ст. 1186; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6235; 2009, № 29, ст. 3597, ст. 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6150, ст. 6159; 2010, № 5, ст. 459; № 7 ст. 704; № 49, ст. 6413; 2011, № 1, ст. 31, № 27, ст. 3866; № 29, ст. 4295; № 48, ст. 6730);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства

Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; ст. 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873; ст. 3880; № 29, ст. 4201; № 30, ст. 4587; № 49 (ч.5), ст. 7061);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173; ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52, ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701);

Положение о Федеральном агентстве по печати и массовым коммуникациям, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июня 2004 г. № 292 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 25, ст. 2574; 2007, № 7, ст. 899; № 24, ст. 2923; 2008; № 23, ст. 2705; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009; № 6, ст. 738; 2010, № 26, ст. 3350; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935);

Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги**

19. Письменное обращение гражданина должно включать в себя:
наименование Роспечати, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
содержательную сторону обращения;
личную подпись заявителя;
дату написания.

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

21. Обращение поступает в Роспечать одним из следующих способов:
почтовым отправлением;
посредством факсимильной связи;
в электронном виде через сайт Роспечати или с использованием Единого портала;

через экспедицию Роспечати;

на личном приёме руководителем (заместителями руководителя) Роспечати.

При подаче обращения в электронной форме с использованием Единого портала, заявитель подтверждает свое согласие на передачу информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае подачи заявки с использованием Единого портала, заявителю предоставляются сведения о ходе прохождения каждой административной процедуры путем вызова соответствующих сервисов Единого портала.

22. При направлении обращения через Единый портал или сайт Роспечати документы, предусмотренные пунктами 19 и 20, представляются в электронном виде.

23. При предоставлении Роспечатью государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

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

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

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

24. Основания для отказа в приеме обращений граждан отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

25. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

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

26. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не имеется.

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

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

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

28. Максимальное время ожидания в очереди при подаче обращения через экспедицию Роспечати не должно превышать 30 минут.

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

29. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Роспечать.

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

30.1. Специализированное или иное помещение, в котором осуществляется личный приём граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;
возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

возможность копирования документов;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Роспечати;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4;

доступные места общего пользования (туалет, гардероб).

Для ожидания приёма и возможности оформления документов для граждан отводятся места, оборудованные стульями и столами.

Места исполнения государственной услуги должны предусматривать возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

30.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении Роспечати для ожидания и приёма граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Едином портале и сайте Роспечати.

30.3. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Показателем доступности и качества государственной услуги

31.1. Гражданин имеет право:

обращаться в Роспечать с устным запросом о предоставлении государственной услуги (просьба о личном приёме должностным лицом Роспечати) и направлять в Роспечать письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме в личном кабинете зарегистрированного пользователя Единого портала и на сайте Роспечати;

получать государственную услугу своевременно, в полном объёме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единого портала;

представлять дополнительные документы и материалы к своему запросу о предоставлении государственной услуги либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единого портала;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 10 Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Роспечати;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме через личный кабинет пользователя Единого портала.

31.2. При предоставлении государственной услуги:

по рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом Роспечати, как правило, не требуется;

гражданин взаимодействует с должностным лицом Роспечати в процессе личного приёма.

Общая продолжительность взаимодействие гражданина с должностным лицом Роспечати при предоставлении государственной услуги не должна превышать 30 минут.

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

32. Предоставление государственной услуги, в том числе в электронной форме, включает в себя следующие административные процедуры:

приём и регистрация письменного обращения;

рассмотрение обращения;

подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину.

организация и проведение личного приёма граждан;

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении к настоящему Регламенту.

Приём и регистрация письменного обращения

33.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращения гражданина в Роспечать.

33.2. Приём обращений осуществляется сотрудниками отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами.

33.3. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется сотрудником отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами, ответственным за работу по обращениям граждан в Роспечати, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 рабочих дней с даты поступления обращения.

33.4. На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации поступившего обращения.

33.5. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, которые по форме соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

Обращения, поступившие в Роспечать в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе, после чего подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Обращению, поступившему в Роспечать, с использованием Единого портала, регистрационный номер присваивается автоматически, дальнейшее рассмотрение обращения осуществляется в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Рассмотрение обращения

34.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация обращения сотрудником отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами.

34.2. На стадии предварительной обработки поступивших обращений сотрудник отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами, ответственный за работу по обращениям граждан в Роспечати, отбирает обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов:

обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Роспечати, а также членов их семей;

обращения, текст которых не поддается прочтению;

обращения граждан, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По названным группам обращений сотрудники структурных подразделений Роспечати, готовят проекты письменных уведомлений (разъяснений) гражданам с обоснованием оставления обращения без ответа по существу для представления на подпись руководителям структурных подразделений.

34.3. Начальник отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами Роспечати в зависимости от содержания письменного обращения гражданина в день регистрации представляет обращение гражданина руководителю (заместителю руководителя) Роспечати либо направляет письменное обращение гражданина соответствующему руководителю подразделения Роспечати для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

Руководитель (заместитель руководителя) Роспечати в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения в подразделение Роспечати.

34.4. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Роспечати, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) подготовки ответа.

34.5. Обращения граждан, содержащие обжалование актов (приказов) Роспечати, направляются руководителям подразделений Роспечати –

разработчикам и в Управление правоприменительной деятельности Роспечати для рассмотрения и подготовки проекта ответа.

34.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно незамедлительно направляется в федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

34.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, направляется в Управление правоприменительной деятельности Роспечати для подготовки ответа, разъясняющего порядок обжалования данного судебного решения, и возвращается гражданину, направившему обращение.

34.8. Руководитель подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в день получения поручения принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, определяет исполнителей, дает необходимые поручения по подготовке проекта ответа.

Резолюция руководителя подразделения должна содержать указание исполнителю о сроке подготовки ответа гражданину.

34.9. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким подразделениям Роспечати, подразделение, указанное в поручении первым, является головным исполнителем поручения и определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение.

Головной исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков.

Головной исполнитель подготавливает окончательный ответ по результатам рассмотрения обращения.

34.10. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в сферу деятельности, закрепленную за Роспечатью, обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается в отдел документационного обеспечения и контроля Управления делами с проектом письма о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, и проектом уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

34.11. 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, за подписью руководителя (заместителя руководителя) Роспечати либо уполномоченного на то лица подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

35.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является результат рассмотрения обращения.

35.2. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопросы, поставленные в обращении, для разрешения которых необходима информация;

вид запрашиваемой информации.

35.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

35.4. Ответ на обращение подписывается руководителем (заместителем руководителя) Роспечати либо уполномоченным на то лицом.

35.5. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель подразделения Роспечати, ответственного за исполнение поручения по рассмотрению обращения, подготавливает предложение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу в связи с бесосновательностью очередного обращения.

В этом случае руководитель подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) Роспечати служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия руководителем (заместителем руководителя) Роспечати решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки, в адрес гражданина направляется соответствующее уведомление за подписью руководителя (заместителя руководителя) Роспечати.

35.6. Исходящий номер на ответ присваивает отдел документационного обеспечения и контроля Управления делами Роспечати.

35.7. Ответ на обращение, поступившее в Роспечать через сайт Роспечати, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Роспечать в электронном виде с использованием Единого портала, направляется в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

35.8. Сотрудник отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами, ответственный за работу по обращениям граждан в Роспечати, после снятия с контроля обращения гражданина вносит данные о снятии с контроля обращения в единую систему электронного документооборота Роспечати и формирует дело по рассмотрению обращения гражданина, в которое подшиваются все материалы, в том числе поручения руководителя (заместителя руководителя) Роспечати, поступившие ответы, справки.

Организация и проведение личного приёма граждан

36.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Роспечать устного либо письменного обращения гражданина о личном приёме руководителем (заместителем руководителя) Роспечати.

В обращении о личном приёме гражданин может кратко изложить суть обращения для обеспечения возможности работникам Роспечати подготовить необходимые материалы.

36.2. Работник Роспечати, ответственный за личный приём по обращениям граждан, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

36.3. Во время личного приёма гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

36.4. Содержание устного обращения и поручения, данного руководителем (заместителем руководителя) Роспечати в связи с обращением гражданина, заносится в карточку личного приёма гражданина работником Роспечати, ответственным за личный приём по обращениям граждан.

36.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина.

36.6. Если в процессе личного приёма гражданина выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданину предлагается в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям граждан.

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

36.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Роспечати, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

36.8. Результаты личного приёма гражданина заносятся в карточку личного приёма гражданина работником Роспечати, ответственным за личный приём по обращениям граждан, и им, при необходимости, формируется дело с материалами личного приёма гражданина.

IV. Формы контроля за исполнением административного 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

37.1. Текущий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

37.2. Текущий контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется отделом документационного обеспечения и контроля Управления делами Роспечати.

37.3. Текущий контроль за исполнением письменных обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению письменных обращений граждан на текущий контроль;

подготовку служебных писем исполнителям о приближении сроков рассмотрения письменных обращений граждан;

учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан;

снятие письменных обращений граждан с текущего контроля.

37.4. Подразделения Роспечати, ответственные за рассмотрение обращений граждан, обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах полномочий Роспечати.

37.5. Письменные обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

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

38.1. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

38.2. Заместитель руководителя Роспечати, курирующий Управление делами осуществляет периодический контроль и анализ работы с письменными обращениями граждан и работы по организации и проведению личного приёма граждан, а также организует плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной услуги.

38.3. Плановые проверки включают в себя контроль полноты и качества исполнения государственной услуги, проведение проверок, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, и проводятся в соответствии с утвержденным графиком, не реже 1 раза в год.

38.4. Проверка также проводится по конкретному обращению гражданина или организации (внеплановая проверка).

Для проведения проверки полноты и качества исполнения государственной услуги, в порядке внеплановых проверок, заместителем руководителя Роспечати, курирующим Управление делами, формируется комиссия.

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

Акт подписывается председателем комиссии и утверждается руководителем Роспечати.

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

39. Работники Роспечати, обеспечивающие предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги в соответствии с их должностными регламентами.

Исполнитель поручения по рассмотрению обращения гражданина обеспечивает объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

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

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

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

устной информации, полученной по справочному телефону Роспечати;
информации, полученной из Роспечати по запросу в письменной или электронной форме.

V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Роспечати, должностного лица либо государственного служащего Роспечати

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Роспечати, должностного лица либо государственного служащего Роспечати

41. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

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

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

42.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Роспечать. Жалобы на решения, принятые руководителем

Роспечати, подаются в Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

42.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Роспечати, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

42.3. Жалоба должна содержать:

наименование Роспечати, должностного лица либо государственного служащего Роспечати, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Роспечати, должностного лица либо государственного служащего Роспечати. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

42.4. Жалоба, поступившая в Роспечать, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Роспечати, должностного лица Роспечати в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

42.5. По результатам рассмотрения жалобы Роспечать принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Роспечатью опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказывает в удовлетворении жалобы.

42.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 42.5. Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

42.7. 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 42.1 Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение
к Административному регламенту
Федерального агентства по печати и
массовым коммуникациям
по предоставлению государственной
услуги «Организация приема граждан,
обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятие по ним
решений и направление ответов
заявителям в установленный
законодательством Российской
Федерации срок»

**Блок-схема последовательности административных процедур при
рассмотрении письменных обращений граждан**



