



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СПЕЦИАЛЬНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА  
(СПЕЦСТРОЙ РОССИИ)

**П Р И К А З**

«23» декабря 20 11 г.

г. Москва

№ 560

**Об утверждении Административного регламента Федерального агентства специального строительства по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

В соответствии с Федеральным законом 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; № 31, ст. 4196), Федеральным законом 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. 4291, № 30, ст. 4587, № 49, ст. 7061, № 27, ст. 3873), Положением о Федеральном агентстве специального строительства, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 16 августа 2004 г. № 1084 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 34, ст. 3540; 2005, № 36, ст. 3667; 2006, № 20, ст. 2163; 2008, № 43, ст. 4921), 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; 2011, № 35, ст. 5092),

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

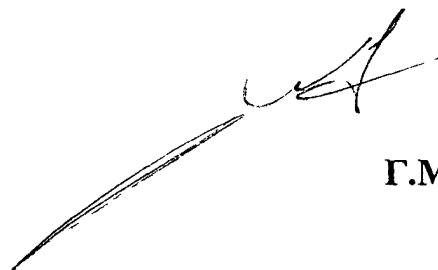
1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального агентства специального строительства по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия

по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

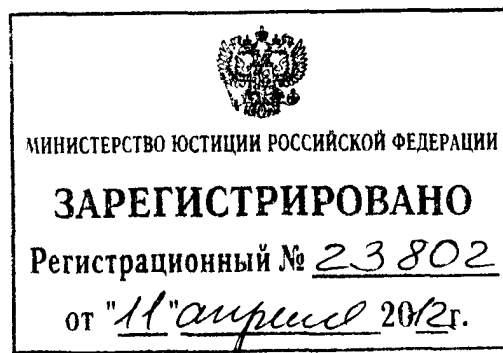
2. Приказ Федерального агентства специального строительства от 18 февраля 2009 г. № 74 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства специального строительства по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 16 апреля 2009 г., регистрационный № 13769)<sup>1</sup> считать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Аппарата директора Федерального агентства специального строительства.

Директор  
Федерального агентства  
специального строительства



Г.М. Нагинский



<sup>1</sup> с изменениями, внесенными приказом Федерального агентства специального строительства от 16 августа 2010 г. № 368 «О внесении изменений в Административный регламент Федерального агентства специального строительства по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок», утвержденный приказом Спецстроя России» от 18 февраля 2009 г. № 74 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 15 сентября 2010 г., регистрационный № 18444).

Утвержден  
приказом Федерального агентства  
специального строительства  
от «23» декабря 2011 г. № 560

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО АГЕНТСТВА СПЕЦИАЛЬНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ  
ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЕ СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО  
РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,  
ПРИНЯТИЯ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯМ  
ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента**

1.1. Административный регламент Федерального агентства специального строительства по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – государственная услуга) в Федеральном агентстве специального строительства (Спецстрой России).

1.2. Положения Административного регламента распространяются на устные и письменные, в том числе в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы (далее – обращение) граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

**Круг заявителей**

1.3. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

## Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.4. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - Портал), на официальном сайте Спецстроя России ([www.spetsstroy.ru](http://www.spetsstroy.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Сайт), на информационном стенде.

1.5. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами Спецстроя России, регистрации и исполнения обращений граждан, о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан (в том числе в форме электронного документа) предоставляется уполномоченными специалистами Спецстроя России, обеспечивающими предоставление государственной услуги, по телефону для справок: (499) 794-73-33, в рабочее время: понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 12.00 и с 12.45 до 18.00; пятница – с 9.00 до 12.00 и с 12.45 до 16.45 (время – московское).

1.6. Личный прием граждан осуществляется директором (заместителем директора) Спецстроя России, начальником (заместителем начальника) Аппарата директора Спецстроя России, по адресу: 117556, г. Москва, ул. Болотниковская, д. 4 «В», каб. 117 (ближайшая станция метро «Варшавская») в соответствии с графиком приема: понедельник, вторник, среда, четверг – с 10.00 до 12.00 и с 12.45 до 16.00; пятница – с 10.00 до 12.00 и с 12.45 до 15.30 (время – московское).

1.7. Информационный стенд о предоставлении государственной услуги в Спецстроя России размещается в холле Спецстроя России по адресу: 117556, г. Москва, ул. Болотниковская, д. 4 «В» (ближайшая станция метро «Варшавская»).

1.8. Гражданин может направить в Спецстрой России:

письменное обращение по почтовому адресу: 117556, г. Москва, ул. Болотниковская, д. 4 «В»;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на Портале (в личном кабинете пользователя) или на Сайте (раздел «Интернет-приемная»), а также по адресу электронной почты Спецстроя России: [post@spetsstroy.ru](mailto:post@spetsstroy.ru).

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

2.1. Государственная услуга «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

Наименование федерального органа исполнительной власти,  
предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется Федеральным агентством специального строительства (Спецстрой России).

2.3. При предоставлении 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 и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

2.4. Результатом предоставления государственной услуги являются: принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

направление обращения гражданина в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возвращение обращения гражданину в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

#### Срок предоставления государственной услуги

2.5. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) дней с даты его регистрации в Спецстрое России, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.6. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен уполномоченным должностным лицом Спецстроя России, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

2.7. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Спецстроя России, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в Спецстрое России в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.8. В случае если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в Спецстрое России направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

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

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 152, № 7, ст. 676; 2001, № 24, ст. 2421; 2003, № 30, ст. 3051; 2004, № 13, ст. 1110; 2005, № 42, ст. 4212; 2006, № 29, ст. 3119; 2007, № 1 (ч. I), ст. 1, № 30, ст. 3745; 2009, № 4, ст. 445; № 1, ст. 1, ст. 2, № 4, ст. 445);

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; № 31, ст. 4196);

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

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038, № 31, ст. 4600);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3873, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30, ст. 4587, № 49, ст. 7061, № 27, ст. 3873);

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. 4291, № 30, ст. 4587);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; № 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403; № 9, ст. 831; № 24, ст. 2335; № 31, ст. 3230; № 45, ст. 4377; 2005, № 1 (ч. I), ст. 20; № 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8; № 3, ст. 337; № 50, ст. 5303; 2007, № 30, ст. 3988; № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798; № 29 (ч. I), ст. 3418; № 30 (ч. I), ст. 3603; № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст. 771, 775; № 11, ст. 1367; № 14, ст. 1578, 1579; № 26, ст. 3122, 3126; № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701; № 11, ст. 1169; № 14, ст. 1734; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2357; № 30, ст. 4009; № 31, ст. 4163; № 50, ст. 6111; № 52 (ч. I), ст. 7004; 2011, № 15, ст. 2039, ст. 2040; № 19, ст. 2715; № 25, ст. 3533);

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 1; № 30, ст. 3029; 2003, № 27, ст. 2700, 2708, 2717; № 46, ст. 4434; № 50, ст. 4847; 2004, № 31, ст. 3229; № 34, ст. 3533; 2005, № 1, ст. 13, 45; № 13, ст. 1075, 1077; № 19, ст. 1752; № 27, ст. 2719, 2721; № 30, ст.

3104, 3131; № 50, ст. 5247; 2006, № 17, ст. 1776; № 18, ст. 1907; № 31, ст. 3438; № 45, ст. 4641; № 52, ст. 5498; 2007, № 16, ст. 1825; № 17, ст. 1930; № 26, ст. 3089; № 30, ст. 3755; № 31, ст. 4007, 4008, 4015; № 41, ст. 4845; № 46, ст. 5553; 2008, № 20, ст. 2251; № 30, ст. 3604; № 49, ст. 5745; № 52, ст. 6235, 6236; 2009, № 7, ст. 771, 777; № 23, ст. 2759; № 26, ст. 3120; № 29, ст. 3597, 3642; № 30, ст. 3739; № 48, ст. 5711, 5724; № 52, ст. 6412; 2010, № 1, ст. 1; № 21, ст. 2525; № 23, ст. 2790; № 27, ст. 3416; № 30, ст. 4002, 4006, 4007; № 31, ст. 4158, 4164, 4191, 4193, 4206, 4207, 4208; № 41, ст. 5192; 2011, № 1, ст. 10, 23; № 15, ст. 2039; № 17, ст. 2310; № 19, ст. 2715; № 23, ст. 3260, 3267);

Указ Президента Российской Федерации от 16 августа 2004 г. № 1084 «Вопросы Федерального агентства специального строительства» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 34, ст. 3540; 2005, № 36, ст. 3667; 2006, № 20, ст. 2163; 2008, № 43, ст. 4921; 2011, № 48, ст. 6877);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановление 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).

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

2.10. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Спецстроя России, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при



наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.11. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование Спецстроя России, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.12. На личном приеме должностным лицом Спецстроя России гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.13. При предоставлении Спецстроем России 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 находятся в распоряжении Спецстроя России, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

2.14. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Спецстроем России государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления  
или отказа в предоставлении государственной услуги**

2.15. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

2.16. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

2.17. 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

2.18. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 30 (тридцати) минут.

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

2.19. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в Спецстрой России.

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

2.20. Помещение для специалистов Спецстроя России, предоставляющих государственную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:  
наличие соответствующих вывесок и указателей;  
наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;  
наличие удобной офисной мебели;  
наличие телефона;

оснащение рабочих мест специалистов достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;

оснащение помещения специальными техническими средствами в целях выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Спецстрое России;

возможность доступа к системе электронного документооборота Спецстроя России, справочным правовым системам и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.21. Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

удобство доступа, в том числе гражданам с ограниченными физическими возможностями;

наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб);

наличие телефона;

наличие удобной офисной мебели;

наличие в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей;

возможность копирования документов;

доступ к основным нормативным правовым актам, определяющим сферу ведения Спецстроя России и порядок предоставления государственной услуги.

2.22. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале и Сайте.

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

#### Показатели доступности и качества государственной услуги

2.24. Гражданин имеет право:

обращаться в Спецстрой России с устным запросом о предоставлении государственной услуги (просьба о личном приеме должностным лицом Спецстроя России) и направлять в Спецстрой России 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 и на Сайте;

получать государственную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя 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 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 2.4. настоящего Административного 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 Спецстроя России;

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

2.25. Должностное лицо Спецстроя России, ответственное за рассмотрение обращения:

обеспечивает своевременное, объективное и всестороннее его рассмотрение, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

принимает меры, направленные на защиту прав, свобод и законных интересов гражданина;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в электронной форме, в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

направляет гражданину полную, актуальную и достоверную информацию о результатах предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Портала;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган в соответствии с его компетенцией, в том числе в электронной форме через личный кабинет пользователя Портала.

2.26. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите

нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги.

**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**

2.27. Предоставление Спецстроем России государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставление государственной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

### **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**

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращения;

рассмотрение обращения;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

Блок-схема последовательности действий при исполнении государственной услуги представлена в приложении к настоящему Административному регламенту.

#### **Прием и регистрация обращения**

3.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в Спецстрой России, в том числе принятого в ходе личного приема, либо перенаправленного с сопроводительным документом из других государственных органов.

3.3. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются уполномоченными специалистами Аппарата директора Спецстроя России.

3.4. Специалист отдела документационного обеспечения Аппарата директора Спецстроя России, ответственный за прием письменного обращения:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению подкалывает конверт;

приобщает к обращению прилагающиеся к нему документы;

передает письменное обращение на регистрацию;

возвращает на почту ошибочно поступившую (не по адресу) невскрытую корреспонденцию.

3.5. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке через Портал или Сайт (Интернет-обращение), а также по адресу электронной почты принимается специалистом отдела информационных технологий Apparата директора Спецстроя России с использованием программно-технических средств.

Специалист отдела информационных технологий Apparата директора Спецстроя России проверяет правильность адресования обращения, направленного в электронной форме, распечатывает на бумажный носитель и передает его на регистрацию.

3.6. Поступившее в Спецстрой России обращение, независимо от способа его доставки, подлежит регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления и постановке на контроль.

Регистрацию обращения, постановку обращения на контроль, а также контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляет отдел рассмотрения обращений граждан и организаций Apparата директора Спецстроя России.

3.7. Регистрация обращения осуществляется специалистами отдела рассмотрения обращений граждан и организаций Apparата директора Спецстроя России путем ввода необходимых данных о заявителе, кратком содержании его обращения в регистрационную карту системы электронного документооборота Спецстроя России (далее – РК СЭД) и книгу учета (регистрации) обращений (предложений, заявлений и жалоб граждан), ведение которой осуществляется в форме электронного документа (далее – Книга учета обращений).

На обращении проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

### Рассмотрение обращения

3.8. Прошедшие регистрацию обращения направляются начальнику (заместителю начальника) Apparата директора Спецстроя России в установленном порядке в течение 1 (одного) дня.

3.9. Зарегистрированные обращения, содержащие сведения о фактах проявления коррупции в Спецстрое России, а также иные вопросы, требующие принятия решения непосредственно директором Спецстроя

России, докладываются директору Спецстроя России начальником (заместителем начальника) Аппарата директора Спецстроя России.

3.10. Начальник (заместитель начальника) Аппарата директора Спецстроя России, получивший обращение, обязан рассмотреть его в день поступления и принять необходимое организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения по существу, обеспечив оперативное поступление его на исполнение в структурные подразделения Спецстроя России. Резолюция должна содержать конкретное указание исполнителю о порядке и характере исполнения.

3.11. Обращения, рассмотренные начальником (заместителем начальника) Аппарата директора Спецстроя России, в тот же день передаются в отдел рассмотрения обращений граждан и организаций Аппарата директора Спецстроя России для регистрации резолюции в РК СЭД и Книге учета обращений, а также последующего направления обращения в соответствующие структурные подразделения Спецстроя России.

3.12. Ответственным исполнителем поручения является отдел рассмотрения обращений граждан и организаций Аппарата директора Спецстроя России или структурное подразделение Спецстроя России, которое указано в поручении первым (далее – ответственный исполнитель).

Ответственность за организацию своевременного и качественного рассмотрения обращения возлагается на отдел рассмотрения обращений граждан и организаций Аппарата директора Спецстроя России или структурное подразделение Спецстроя России, указанное в резолюции первым.

3.13. Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – соисполнители), координирует их работу для подготовки ответа гражданину, а также имеет право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Спецстроя России, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям обращения ответственный исполнитель направляет копии обращения.

3.14. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.15. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

- привлекает в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости с выездом на место;
- проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;
- поручает рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролирует ход их рассмотрения, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а также в случае, предусмотренном в пункте 3.22 настоящего Административного регламента, готовит письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в Спецстрой России;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.16. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.17. Специалисты Спецстроя России, участвующие в рассмотрении обращения, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившегося в Спецстрой России гражданина, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

3.18. По итогам рассмотрения письменного обращения специалист, ответственный за подготовку проекта ответа гражданину, в срок не позднее 3 (трех) дней до истечения срока исполнения поручения подготавливает соответствующий проект, согласовывает его в установленном порядке и направляет его на подпись директору (заместителю директора) Спецстроя России, начальнику (заместителю начальника) Аппарата директора Спецстроя России или начальнику структурного подразделения Спецстроя России, которое является ответственным исполнителем.

3.19. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению.

В случае несвоевременного представления информации соисполнителем поручения ответственный исполнитель информирует об этом начальника (заместителя начальника) Аппарата директора Спецстроя России.

3.20. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.



При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.21. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.22. При поступлении обращения гражданина на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства обороны Российской Федерации и других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения обращения.

3.23. Проект ответа гражданину рассматривается и подписывается директором (заместителем директора) Спецстроя России, начальником (заместителем начальника) Аппарата директора Спецстроя России или начальником структурного подразделения Спецстроя России, которое является ответственным исполнителем, в течение 1 (одного) рабочего дня.

#### Направление ответа на обращение

3.24. Подписанный ответ передается в отдел рассмотрения обращений граждан и организаций Аппарата директора Спецстроя России для его регистрации и направления гражданину.

3.25. Специалист отдела рассмотрения обращений граждан и организаций Аппарата директора Спецстроя России в течение 1 (одного) рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер, делает отметки в РК СЭД и Книге учета обращений и передает ответ (с приложениями - при их наличии) на отправку гражданину.

3.26. Ответ на обращение, в том числе поступившее в электронной форме, направляется уполномоченными специалистами Аппарата директора Спецстроя России гражданину по почтовому или электронному адресу, указанному в его обращении, в течение 1 (одного) рабочего дня.

Если заявление поступило в форме электронного документа ответ гражданину, в случае отсутствия почтового адреса, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или через Портал.

На подлиннике ответа указывается дата и время отправления электронного образа ответа на обращение.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело, сформированное в соответствии с инструкцией по делопроизводству в Спецстрое России.

3.27. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## Личный прием граждан

3.28. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема граждан.

3.29. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Общий срок регистрации устного обращения не должен превышать 20 (двадцати) минут.

3.30. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему должностному лицу необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

3.31. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от структурных подразделений Спецстроя России дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

3.32. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.33. Продолжительность личного приема зависит от сложности обращения и составляет не более 40 (сорока) минут.

3.34. 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 отметка в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Об отказе гражданина от получения устного ответа ответственное за организацию приема лицо делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина.

3.35. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.36. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Спецстроя России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.38. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в Спецстрой России,

осуществляется отделом рассмотрения обращений граждан и организаций Аппарата директора Спецстроя России.

3.39. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

3.40. Организация работы по подготовке и оформлению документов к приему граждан возлагается на отдел рассмотрения обращений граждан и организаций Аппарата директора Спецстроя России.

Специалист отдела рассмотрения обращений граждан и организаций Аппарата директора Спецстроя России на основании карточки личного приема гражданина делает отметки в РК СЭД и Книге учета обращений.

#### **IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

4.1. Общий контроль за исполнением Административного регламента по предоставлению государственной услуги осуществляет директор Спецстроя России.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Спецстроя России положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными должностными лицами осуществляет заместитель начальника Аппарата директора Спецстроя России.

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

4.3. Текущий контроль рассмотрения обращения по поступившим в Спецстрой России обращениям граждан возложен на:

- отдел рассмотрения обращений граждан и организаций Аппарата директора Спецстроя России – осуществляет непосредственный контроль исполнения по обращениям граждан с целью их своевременного и качественного выполнения в полном объеме в Спецстрое России в целом;

- специалистов структурных подразделений Спецстроя России, ответственных за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Спецстроя России, – осуществляют непосредственный контроль исполнения по обращению граждан с целью их своевременного и качественного выполнения в полном объеме по отдельным исполнителям и структурному подразделению Спецстроя России в целом. Отсутствие непосредственного

исполнителя (болезнь, отпуск, командировка) не снимает с подразделения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

**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**

4.4. 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.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственных услуг может быть сформирована комиссия.

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

4.5. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся не реже 1 (одного) раза в год в соответствии с планом проверки, утвержденным приказом директора Спецстроя России.

4.6. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Спецстроя России.

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

4.7. За систематическое или грубое нарушение положений Административного регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан должностные лица Спецстроя России привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.8. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Спецстроя России должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.9. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения

информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Спецстроя России, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.10. Граждане, их объединения и организации вправе также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Спецстроя России, а также его должностных лиц**

5.1. Жалоба гражданина на действия (бездействие) и решения должностного лица Спецстроя России, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, может быть направлена:

директору Спецстроя России на решение или действие (бездействие) заместителя директора Спецстроя России, начальника Аппарата директора Спецстроя России;

начальнику Аппарата директора Спецстроя России на решение или действие (бездействие) заместителя начальника Аппарата директора Спецстроя России, начальника структурного подразделения Спецстроя России.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица Спецстроя России по обращению заявителя, принятое или осуществленное им в ходе предоставления государственной услуги, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

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

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;

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

7) отказ Спецстроя России, должностного лица Спецстроя России, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Спецстрой России. Жалобы на решения, принятые директором Спецстроя России, подаются в Министерство обороны Российской Федерации.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через Портал или Сайт, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Спецстроя России, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), либо должность соответствующего должностного лица (государственного служащего), решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) Спецстроя России, должностного лица, либо государственного служащего Спецстроя России;

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

5.6. Жалоба, поступившая в Спецстрой России, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Спецстроя России или должностного лица Спецстроя России, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы Спецстрой России принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Спецстроем России опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. настоящего Административного регламента, заявителю в

письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

---

Приложение  
к Административному регламенту,  
утвержденному приказом Федерального агентства  
специального строительства  
от «23» декабря 2011 г. № 560

**БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

