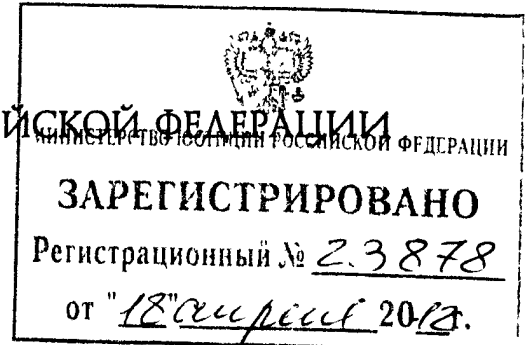




ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ОХРАНЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ФУНКЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ



11 марта 2012 г.

№ 110

г. Москва

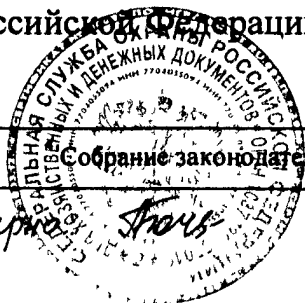
**Об утверждении Административного регламента
Федеральной службы охраны Российской Федерации
по предоставлению государственной услуги по организации приема
граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения
устных и письменных обращений граждан, принятию решений
и направлению ответов заявителям 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» * п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент Федеральной службы охраны Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Директор
Федеральной службы охраны
Российской Федерации

Е.А. Муров



Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092.

Верно

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу ФСО России
от «11» марта 2012 г.
№ 110

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Федеральной службы охраны Российской Федерации
по предоставлению государственной услуги по организации
приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения
устных и письменных обращений граждан, принятию решений
и направлению ответов заявителям в установленный законодательством
Российской Федерации срок**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Федеральной службы охраны Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее именуется – Регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур (действий), по реализации гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями ФСО России, должностными лицами ФСО России и гражданами Российской Федерации при рассмотрении устных и письменных (в форме электронного документа), индивидуальных и коллективных предложений, заявлений или жалоб (далее именуются – обращения), принятии решений и подготовке ответов.

Положения Регламента распространяются на обращения граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Круг заявителей

2. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее именуется – государственная услуга) предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее именуются – граждане), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Местонахождение ФСО России – г. Москва, Кремль.

График работы ФСО России:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 09.00 до 18.00;

пятница, предпраздничные дни – с 09.00 до 16.45;

перерыв – с 12.00 до 12.45;

суббота и воскресенье – выходные дни.

4. Телефон Приемной ФСО России (далее именуется – справочный телефон ФСО России) – (495) 982-08-76.

5. Адрес официального сайта ФСО России – <http://www.fso.gov.ru>.

6. Информация о местонахождении, графике работы ФСО России, справочном телефоне ФСО России, порядке и ходе предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее именуется – Портал), на официальном сайте ФСО России, на информационном стенде или информационном терминале в Приемной

ФСО России, расположенной по адресу: г. Москва, ул. Красная Пресня, д. 44, стр. 2, или предоставляется гражданам устно сотрудниками Приемной ФСО России в помещении Приемной ФСО России и по справочному телефону ФСО России в установленное графиком работы ФСО России время.

7. Письменные обращения граждан направляются в ФСО России по почтовому адресу: 109012, г. Москва, Кремль, ФСО России, на факс: (495) 982-08-66 и принимаются сотрудниками Приемной ФСО России в помещении Приемной ФСО России.

8. Обращения граждан в форме электронного документа направляются в ФСО России путем заполнения установленной формы на Портале (в личном кабинете пользователя) или на официальном сайте ФСО России (раздел «Веб-Приемная ФСО России»).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

10. Государственную услугу предоставляет Федеральная служба охраны Российской Федерации.

11. При предоставлении ФСО России 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, организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

12. Результатом предоставления государственной услуги является:
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - устный ответ, письменный ответ или ответ в форме электронного документа гражданину по существу поставленных в его обращении вопросов;
 - уведомление гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу (далее именуется – орган), в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Срок предоставления государственной услуги

13. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в ФСО России.
14. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения гражданина, в орган срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.
15. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФСО России, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом гражданина.
16. В случае если гражданин в одном обращении ставит вопросы, решение которых находится в компетенции нескольких органов, копия обращения должна быть направлена в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующие органы.

17. Обращение гражданина, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

18. В случае когда текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

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

19. Регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляется на основании следующих нормативных правовых актов Российской Федерации:

Конституция Российской Федерации^{*};

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»^{**};

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»^{***};

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»^{****};

^{*} Российская газета, 1993, № 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст. 1 и 2, № 4, ст. 445.

^{**} Российская газета, 1993, № 89; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772.

^{***} Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196.

^{****} Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038, № 30 (ч. I), ст. 4600.

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»^{*};

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»^{**};

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях^{***};

Указ Президента Российской Федерации от 7 августа 2004 г. № 1013 «Вопросы Федеральной службы охраны Российской Федерации»^{****};

Указ Президента Российской Федерации от 10 ноября 2007 г. № 1495 «Об утверждении общевоинских уставов Вооруженных Сил Российской Федерации»^{*****};

^{*} 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 и 4196, № 49, ст. 6409, № 52 (ч. I), ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263, № 31, ст. 4701.

^{**} Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3873 и 3880, № 29, ст. 4291, № 30 (ч. I), ст. 4587, № 49 (ч. V), ст. 7061.

^{***} Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1 (ч. I), ст. 1, № 18, ст. 1721, № 30, ст. 3029, № 44, ст. 4295 и 4298; 2003, № 1, ст. 2, № 27 (ч. I), ст. 2700, № 27 (ч. II), ст. 2708 и 2717, № 46 (ч. I), ст. 4434 и 4440, № 50, ст. 4847 и 4855, № 52 (ч. I), ст. 5037; 2004, № 19 (ч. I), ст. 1838, № 30, ст. 3095, № 31, ст. 3229, № 34, ст. 3529 и 3533, № 44, ст. 4266; 2005, № 1 (ч. I), ст. 9, 13, 37, 40 и 45, № 10, ст. 762 и 763, № 13, ст. 1077 и 1079, № 17, ст. 1484, № 19, ст. 1752, № 25, ст. 2431, № 27, ст. 2719 и 2721, № 30 (ч. I), ст. 3104, № 30 (ч. II), ст. 3124 и 3131, № 40, ст. 3986, № 50, ст. 5247, № 52 (ч. I), ст. 5574 и 5596; 2006, № 1, ст. 4 и 10, № 2, ст. 172 и 175, № 6, ст. 636, № 10, ст. 1067, № 12, ст. 1234, № 17 (ч. I), ст. 1776, № 18, ст. 1907, № 19, ст. 2066, № 23, ст. 2380 и 2385, № 28, ст. 2975, № 30, ст. 3287, № 31 (ч. I), ст. 3420, 3432, 3433, 3438 и 3452, № 43, ст. 4412, № 45, ст. 4633, 4634 и 4641, № 50, ст. 5279 и 5281, № 52 (ч. I), ст. 5498; 2007, № 1 (ч. I), ст. 21, 25, 29 и 33, № 7, ст. 840, № 15, ст. 1743, № 16, ст. 1824 и 1825, № 17, ст. 1930, № 20, ст. 2367, № 21, ст. 2456, № 26, ст. 3089, № 30, ст. 3755, № 31, ст. 4001, 4007 – 4009 и 4015, № 41, ст. 4845, № 43, ст. 5084, № 46, ст. 5553, № 49, ст. 6034 и 6065, № 50, ст. 6246; 2008, № 10 (ч. I), ст. 896, № 18, ст. 1941, № 19 (поправка), № 20, ст. 2251 и 2259, № 29 (ч. I), ст. 3418, № 30 (ч. I), ст. 3582, 3601 и 3604, № 45, ст. 5143, № 49, ст. 5738, 5745 и 5748, № 52 (ч. I), ст. 6227, 6235, 6236 и 6248; 2009, № 1, ст. 17, № 7, ст. 771 и 777, № 19, ст. 2276, № 23, ст. 2759, 2767 и 2776, № 26, ст. 3120, 3122, 3131 и 3132, № 29, ст. 3597, 3599, 3635 и 3642, № 30, ст. 3735 и 3739, № 45, ст. 5265 и 5267, № 48, ст. 5711, 5724 и 5755, № 52 (ч. I), ст. 6406 и 6412; 2010, № 1, ст. 1, № 11, ст. 1169 и 1176, № 15, ст. 1743 и 1751, № 18, ст. 2145, № 19, ст. 2291, № 21, ст. 2524 – 2526 и 2530, № 23, ст. 2790, № 25, ст. 3070, № 27, ст. 3416 и 3429, № 28, ст. 3553, № 30, ст. 4000, 4002, 4005 – 4007, № 31, ст. 4155, 4158, 4164, 4191 – 4193, 4198, 4206 – 4208, № 32, ст. 4298, № 41 (ч. II), ст. 5192 и 5193, № 46, ст. 5918, № 49, ст. 6409, № 50, ст. 6605, № 52 (ч. I), ст. 6984, 6995 и 6996; 2011, № 1, ст. 10, 23, 29, 33, 47 и 54, № 7, ст. 901, № 15, ст. 2039 и 2041, № 17, ст. 2312, № 19, ст. 2714 и 2715, № 23, ст. 3260 и 3267, № 27, ст. 3873, № 29, ст. 4284, 4289 – 4291, № 30 (ч. I), ст. 4573, 4574, 4584, 4590, 4591, 4598, 4601 и 4605, № 45, ст. 6325, 6326 и 6334, № 46, ст. 6406, № 47, ст. 6601 и 6602, № 48, ст. 6730 и 6732, № 49 (ч. I), ст. 7025 и 7042, № 49 (ч. V), ст. 7056 и 7061, № 50, ст. 7345, 7346, 7351, 7352, 7355, 7362 и 7366.

^{****} Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 32, ст. 3314; 2005, № 1 (ч. I), ст. 67, № 13, ст. 1137, № 40, ст. 4019, № 41, ст. 4120; 2006, № 15, ст. 1580; 2008, № 10 (ч. II), ст. 911, № 21, ст. 2431, № 37, ст. 4183, № 40, ст. 4519, № 43, ст. 4921, № 47, ст. 5431, № 52 (ч. I), ст. 6364; 2010, № 6, ст. 626, № 10, ст. 1058, № 20, ст. 2435; 2011, № 2, ст. 267, № 21, ст. 2926, № 43, ст. 6029, № 47, ст. 6621, № 51, ст. 7456.

^{*****} Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 47 (ч. I), ст. 5749; 2008, № 43, ст. 4921; 2011, № 4, ст. 572, № 18, ст. 2595, № 31, ст. 4714.

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти»^{*};

постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти»^{**};

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»^{***}.

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

20. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в ФСО России письменное (в форме электронного документа) обращение гражданина или устное обращение гражданина.

21. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование («ФСО России»), либо должность, либо фамилию, имя, отчество должностного лица ФСО России, которому адресовано обращение, суть обращения, личную подпись и дату. В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к обращению документы и (или) материалы (при наличии) либо их копии. Для получения письменного ответа гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, а для ответа в форме электронного документа – адрес электронной почты.

^{*} 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.

^{**} Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263.

^{***} Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092.

22. Обращение гражданина, поступившее в ФСО России в форме электронного документа, должно соответствовать требованиям, установленным пунктом 21 настоящего Регламента (за исключением личной подписи гражданина) и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и (или) материалы в электронной форме либо направить указанные документы и (или) материалы или их копии в письменной форме.

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

24. При предоставлении ФСО России государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении ФСО России и (или) 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

25. В соответствии с законодательством Российской Федерации оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для предоставления ФСО России государственной услуги не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

26. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

27. В предоставлении государственной услуги отказывается в следующих случаях:

в письменном (в форме электронного документа) обращении гражданина не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ (если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, то обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией);

в обращении гражданина обжалуется судебное решение;

в письменном (в форме электронного документа) обращении гражданина, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ФСО России, а также членов его семьи (с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению;

в письменном (в форме электронного документа) обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (должностное лицо ФСО России, поручившее рассмотрение обращения гражданина, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином при условии, что ранее все обращения направлялись в ФСО России, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение, о принятом решении);

ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (с уведомлением об этом гражданина).

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в ФСО России в порядке, установленном настоящим Регламентом.

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

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

29. 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

30. 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

31. Максимальный срок ожидания в очереди при личной подаче гражданином письменного обращения не должен превышать 30 минут.

32. Максимальный срок ожидания гражданина в очереди на личный прием к должностному лицу ФСО России не должен превышать 30 минут.

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

33. Обращения граждан независимо от формы обращения подлежат регистрации в течение 3 дней с момента их поступления в ФСО России.

34. Порядок регистрации обращений граждан изложен в разделе III настоящего Регламента.

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

35. Оснащение помещений, в которых проводится прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностного лица ФСО России, проводящего прием, а также должны быть оборудованы:

средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

доступными местами общественного пользования (туалетами) и хранения верхней одежды граждан;

информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

36. Вход в помещение, в котором располагается Приемная ФСО России, оборудуется табличкой «Приемная Федеральной службы охраны Российской Федерации».

37. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением требований к исполнению служебных обязанностей должностными лицами ФСО России, проводящими прием граждан, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в ФСО России, помещения, в которых проводится прием граждан, могут оснащаться техническими средствами для аудио- и видеозаписи.

38. Вход в помещения, в которых проводится прием граждан, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Показатели доступности и качества государственной услуги

39. При рассмотрении обращения в ФСО России гражданин имеет право:

предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

ознакомливаться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 27 настоящего Регламента;

получать уведомление о переадресации письменного обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

40. Должностное лицо ФСО России, которому поручено рассмотрение обращения гражданина (далее именуется – исполнитель поручения):

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

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения гражданина документы и (или) материалы в органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

обеспечивает полноту информирования гражданина о ходе рассмотрения обращения;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 27 настоящего Регламента, либо подготавливает проект ответа на подпись должностному лицу ФСО России, поручившему рассмотрение обращения гражданина;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в орган, в соответствии с компетенцией, в том числе и в электронной форме.

41. Основными требованиями к качеству предоставления государственной услуги являются:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

достоверность информации о ходе рассмотрения обращения, предоставляемой гражданину;

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

42. При предоставлении государственной услуги непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом ФСО России не требуется, за исключением случаев, когда гражданин лично подает

письменное обращение в Приемной ФСО России. Взаимодействие гражданина с должностным лицом ФСО России требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

Общая продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом ФСО России при предоставлении государственной услуги не должна превышать 30 минут.

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

43. Предоставление ФСО России государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставление государственной услуги в электронной форме должно отвечать требованиям настоящего Регламента.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)

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

- прием и регистрация обращения гражданина;
- рассмотрение обращения гражданина;
- направление ответа на обращение гражданина;
- личный прием граждан.

При предоставлении государственной услуги не предусмотрено направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг.

45. Блок-схема предоставления государственной услуги по обеспечению своевременного и полного рассмотрения письменного

(в форме электронного документа) обращения гражданина и Блок-схема предоставления государственной услуги по организации приема граждан приводятся в приложении к настоящему Регламенту.

Прием и регистрация обращения гражданина

46. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения гражданина является поступление обращения в ФСО России.

47. Все поступившие в ФСО России письменные обращения граждан регистрируются в книге учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) (далее именуется – книга учета)*.

Обращение гражданина в форме электронного документа принимается сотрудником Приемной ФСО России с использованием программно-технических средств, распечатывается с помощью принтера и регистрируется в книге учета.

48. Все поступившие в ФСО России устные обращения граждан с просьбой о личном приеме директором ФСО России, первым заместителем директора ФСО России или заместителями директора ФСО России (далее именуются – руководство ФСО России) либо руководителями (начальниками) структурных подразделений ФСО России заносятся в карточку личного приема**.

49. Обращения граждан, адресованные руководству ФСО России и в ФСО России, регистрируются сотрудниками Приемной ФСО России, а обращения, адресованные другим должностным лицам ФСО России – соответствующими структурными подразделениями ФСО России.

50. При регистрации обращений граждан проверяются реквизиты и приложения, указанные в пункте 21 настоящего Регламента.

* Приложение № 4 к Дисциплинарному уставу Вооруженных Сил Российской Федерации, утвержденному Указом Президента Российской Федерации от 10 ноября 2007 г. № 1495 «Об утверждении общевоинских уставов Вооруженных Сил Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 47 (ч. I), ст. 5749; 2008, № 43, ст. 4921; 2011, № 4, ст. 572, № 18, ст. 2595, № 31, ст. 4714).

** Приложение № 5 к Дисциплинарному уставу Вооруженных Сил Российской Федерации, утвержденному Указом Президента Российской Федерации от 10 ноября 2007 г. № 1495 «Об утверждении общевоинских уставов Вооруженных Сил Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 47 (ч. I), ст. 5749; 2008, № 43, ст. 4921; 2011, № 4, ст. 572, № 18, ст. 2595, № 31, ст. 4714).

Рассмотрение обращения гражданина

51. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения гражданина является регистрация в ФСО России его обращения.

52. Зарегистрированное обращение гражданина докладывается уполномоченному директором ФСО России должностному лицу ФСО России (далее именуется – уполномоченное должностное лицо).

53. Уполномоченное должностное лицо:

докладывает обращение гражданина руководству ФСО России, которое поручает его рассмотрение исполнителю поручения;

направляет обращение гражданина на рассмотрение исполнителю поручения;

направляет обращение гражданина на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию ФСО России.

54. Исполнитель поручения:

обеспечивает выполнение требований пункта 40 настоящего Регламента;

создает комиссию для проверки изложенных в обращениях фактов (при необходимости с выездом на место);

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина.

55. Сведения о ходе рассмотрения обращения предоставляются по запросу гражданина, направившего его, устно или в форме электронного документа.

Направление ответа на обращение гражданина

56. Основанием для направления ответа на обращение гражданина является подписание его должностным лицом ФСО России, поручившим рассмотрение обращения гражданина, или исполнителем поручения после рассмотрения обращения в установленном настоящим Регламентом порядке.

57. Ответ на письменное обращение гражданина направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, за номером, полученным при регистрации.

58. Ответ на обращение гражданина, поступившее в ФСО России в форме электронного документа, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, за номером, полученным при регистрации.

Личный прием граждан

59. Основанием для личного приема граждан является письменное (в форме электронного документа) или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме руководством ФСО России или руководителями (начальниками) структурных подразделений ФСО России.

60. Организацию личного приема граждан руководством ФСО России обеспечивает Управление делами ФСО России, а руководителями (начальниками) структурных подразделений ФСО России – сотрудники соответствующих структурных подразделений ФСО России, на которых возложено ведение делопроизводства по обращениям граждан.

61. При записи гражданина на личный прием сотрудники Приемной ФСО России обязаны уточнять у гражданина причины его обращения и существо вопроса.

62. Личный прием граждан проводится не реже двух раз в месяц в Приемной ФСО России или в других служебных помещениях, отвечающих требованиям к помещениям, в которых проводится прием граждан.

63. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. Карточка личного приема оформляется на основании документа, удостоверяющего личность гражданина, который он предъявляет при личном приеме.

64. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

65. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. На письменных обращениях граждан, принятых на личном приеме, при регистрации указывается дата и делается пометка «Принято на личном приеме».

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

67. Если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию ФСО России, то гражданину разъясняется, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

68. Обращения граждан, поступившие в ФСО России, в том числе полученные при личном приеме, подлежат постановке на контроль. На письменном обращении проставляется пометка «К» или штамп «Взято на контроль» и производится запись в книге учета.

69. Должностное лицо ФСО России, осуществляющее текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными

лицами ФСО России положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, а также на основании имеющихся у него данных контролирует порядок и результаты рассмотрения обращений, срок и своевременность направления ответа гражданину. О результатах контроля докладывается должностному лицу ФСО России, поручившему рассмотрение обращения.

70. Снятие обращения с контроля осуществляется после направления гражданину письменного ответа или направления уведомления о переадресации обращения в орган.

71. Контроль за порядком исполнения поручений по обращениям граждан, поступивших в адрес руководства ФСО России, и своевременностью их разрешения возлагается на Управление делами ФСО России.

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

72. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся один раз в квартал постоянно действующей комиссией, образованной директором ФСО России.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся на основании жалоб граждан на решения или действия (бездействия) ФСО России и (или) должностных лиц ФСО России комиссиями, создаваемыми исполнителями поручений.

Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, обоснованность и законность принятия по ним решений.

73. Руководители (начальники) структурных подразделений ФСО России один раз в месяц проверяют соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

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

74. За нарушение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере приема и рассмотрения обращений граждан должностные лица ФСО России привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

75. Контроль должностными лицами ФСО России за предоставлением государственной услуги должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

76. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги осуществляется на основании:

устной информации, полученной по справочному телефону ФСО России;

информации, полученной из ФСО России по запросу в письменной форме или в форме электронного документа.

V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ФСО России, предоставившей государственную услугу, а также должностных лиц ФСО России

77. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в ФСО России жалобы на решение или действие (бездействие) ФСО России, предоставившей государственную услугу, и (или) должностного лица ФСО России, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги (далее именуется – жалоба), поданной в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»^{*} (далее именуется – Федеральный закон).

78. Поступившая жалоба передается на рассмотрение:

директору ФСО России – на решение или действие (бездействие) ФСО России, директора ФСО России, первого заместителя директора ФСО России или заместителей директора ФСО России;

первому заместителю директора ФСО России (заместителю директора ФСО России) – на решение или действие (бездействие) руководителей (начальников) структурных подразделений ФСО России.

79. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) ФСО России и (или) должностного лица ФСО России по обращению гражданина, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги.

80. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

81. По запросу гражданина ему предоставляется информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением информации и материалов, в которых содержатся сведения,

^{*} Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3873 и 3880, № 29, ст. 4291, № 30 (ч. I), ст. 4587, № 49 (ч. V), ст. 7061.

составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

82. Жалоба, поступившая в ФСО России, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в ФСО России, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации в ФСО России.

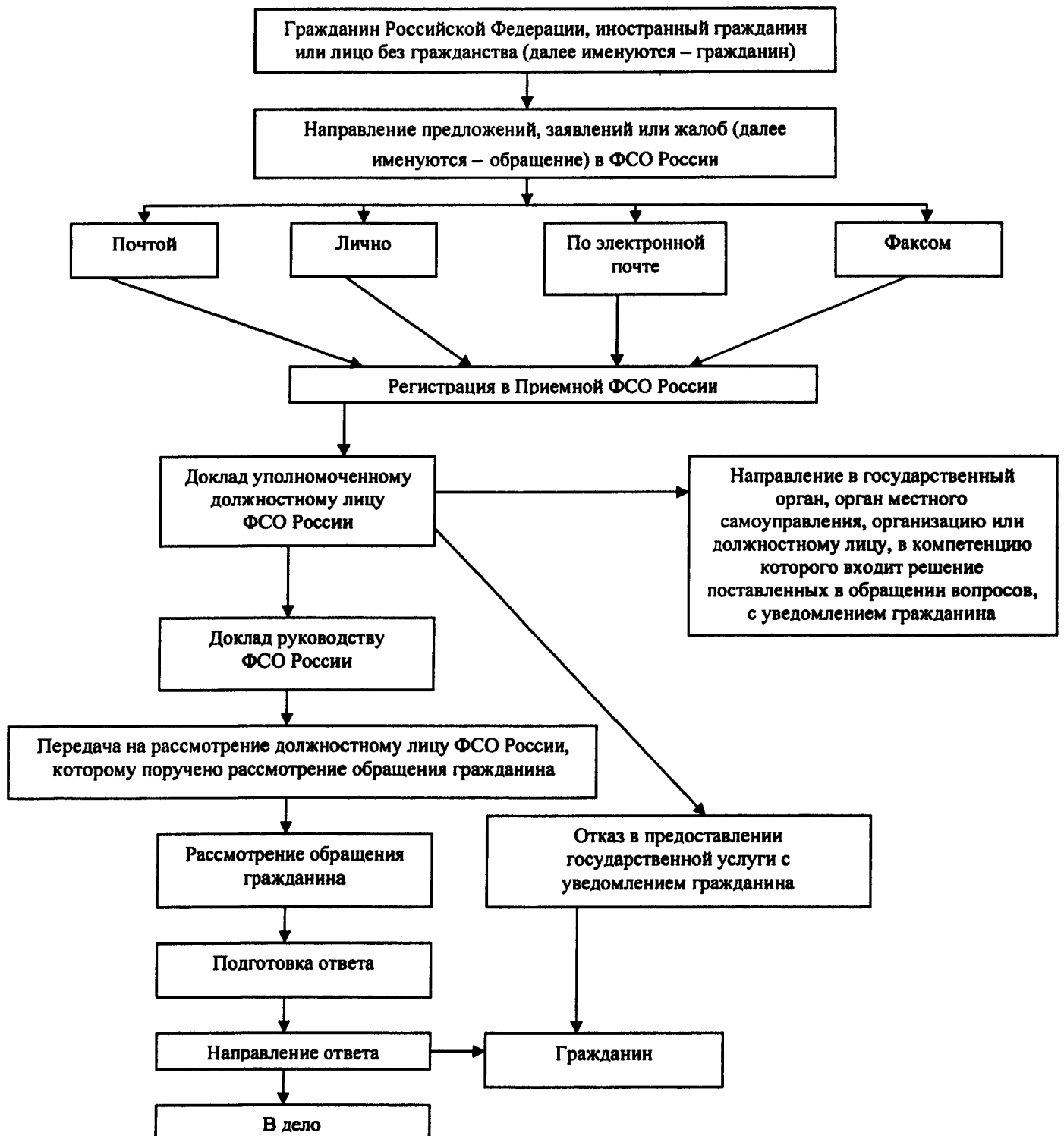
83. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо ФСО России, рассматривающее жалобу, принимает одно из решений установленных Федеральным законом.

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

84. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо ФСО России, рассматривающее жалобу, незамедлительно докладывает об этом директору ФСО России и организует подготовку материалов в органы прокуратуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к пункту 45
Административного регламента,
утвержденного приказом
ФСО России
от «11» марта 2012 г.
№ 110

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО (В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА) ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА



**БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН**