

КОПИЯ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ И ЭКСПОРТНОМУ КОНТРОЛЮ
(ФСТЭК РОССИИ)



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 24279

« 8 » мая 2012 г.

Москва от "21" мая 2012 г. № 55

**Об утверждении Административного регламента
Федеральной службы по техническому и экспортному контролю
по предоставлению государственной услуги по организации
приема граждан, обеспечению своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятию по ним решений и направлению ответов заявителям
в установленный законодательством Российской Федерации срок**

В соответствии с Положением о Федеральной службе по техническому и экспортному контролю, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 16 августа 2004 г. № 1085 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 34, ст. 3541; 2005, № 13, ст. 1138; 2006, № 49, ст. 5192; 2008, № 43, ст. 4921; № 47, ст. 5431; 2012, № 7, ст. 818), и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092)

П Р И К А З Ы В А Ю:

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

**ДИРЕКТОР ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ И ЭКСПОРТНОМУ КОНТРОЛЮ**

В.СЕЛИН

УТВЕРЖДЕН
приказом Федеральной службы
по техническому и экспортному контролю
от «08» мая 2012 г. № 55

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

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Федеральной службы по техническому и экспортному контролю по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (далее – ФСТЭК России), управлений ФСТЭК России по федеральным округам (далее – территориальные органы) и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятию по ним решений и подготовке ответов.

2. Положения Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы (далее – обращения), поступающие в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу ФСТЭК России, ее территориального органа во время личного приема граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

3. Заявителями при предоставлении государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга) являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

 посредством размещения на информационных стендах в ФСТЭК России;

 посредством размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Портал) и на официальном сайте ФСТЭК России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.fstec.ru> (далее – официальный сайт);

 с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, а также по электронной почте.

4.1. На информационных стендах в местах предоставления государственной услуги размещаются следующие информационные материалы:

 информация о порядке предоставления государственной услуги;

 сведения о почтовом адресе ФСТЭК России, ее территориального органа, телефонах и адресе официального сайта;

 перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

 перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;

 информация о бесплатности предоставления государственной услуги.

4.2. На официальном сайте размещаются следующие информационные материалы:

 информация о порядке предоставления государственной услуги;

 сведения о почтовом адресе ФСТЭК России, ее территориальных органах, телефонах и адресе официального сайта;

 перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

 перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;

 информация о бесплатности предоставления государственной услуги.

4.3. На Портале размещаются следующие информационные материалы:
 информация о порядке предоставления государственной услуги;
 сведения о почтовом адресе ФСТЭК России, ее территориальных органов, телефонах и адресе официального сайта;
 перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;
 административный регламент (проект административного регламента) предоставления государственной услуги;
 перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;
 информация о бесплатности предоставления государственной услуги.

4.4. Место нахождения ФСТЭК России:

г. Москва, ул. Старая Басманная, д. 17.

Почтовый адрес для направления обращений:

ул. Старая Басманная, д. 17, Москва, 105175, Федеральная служба по техническому и экспортному контролю.

Электронный адрес для направления обращений: kadry@fstek.ru

Телефон для направления факсимильных письменных обращений: (499) 263-27-49.

Место и адрес нахождения почтовой экспедиции: г. Москва, Большой Козловский пер., д. 6, 4-й отдел фельдъегерско-почтовой связи.

Часы работы экспедиции:

Понедельник - пятница	10.00 - 16.00
Суббота, воскресенье	Выходной день

Телефон справочной службы экспедиции: (495) 604-33-18.

График работы ФСТЭК России:

Понедельник - четверг	10.00 - 18.00
Пятница	10.00 - 16.45
Перерыв	12.30 - 13.15
Суббота, воскресенье	Выходной день

Телефон для получения справок по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе рассмотрения обращения: (495) 696-94-19.

Сведения о месте нахождения территориальных органов приведены в приложении № 1 к Регламенту и размещены на официальном сайте.

4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги могут осуществляться:

в устной форме – по телефону или при личном приеме;

в письменной форме – с доставкой по почте или курьерским способом;

в электронной форме – по электронной почте.

4.6. Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы ФСТЭК России и структурных подразделений территориальных органов, ответственных за работу с обращениями граждан (далее – структурное

подразделение). Разговор по телефону не должен продолжаться более 10 минут.

При консультировании в устной форме работники структурного подразделения в начале разговора должны представиться, указав свою фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

Работники структурного подразделения обязаны сообщить обратившемуся лицу график приема при предоставлении государственной услуги, точный почтовый адрес ФСТЭК России или территориального органа (при необходимости – маршрут проезда), адреса сайта и электронной почты ФСТЭК России, график личного приема граждан директором ФСТЭК России и заместителями директора ФСТЭК России, требования к письменному обращению.

4.7. При консультировании по письменному запросу ответ направляется почтовым отправлением по адресу, указанному в запросе, в срок, не превышающий пяти рабочих дней с момента регистрации письменного запроса в системе делопроизводства структурного подразделения.

4.8. При консультировании по электронной почте ответ на запрос о порядке предоставления государственной услуги направляется на электронный адрес, указанный в запросе, в срок, не превышающий двух рабочих дней со дня поступления запроса.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

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

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

6. Государственная услуга предоставляется Федеральной службой по техническому и экспортному контролю и ее территориальными органами.

6.1. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя 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

7. Конечным результатом предоставления государственной услуги является ответ по существу поставленных в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12.1 Регламента, или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Срок предоставления государственной услуги

8. Обращение, поступившее в ФСТЭК России, ее территориальные органы, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

8.1. В исключительных случаях, а также в случае направления ФСТЭК России, территориальным органом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, директор ФСТЭК России, руководитель территориального органа вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководитель структурного подразделения, в котором рассматривается обращение, не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора (заместителя директора) ФСТЭК России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа докладную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

8.3. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции ФСТЭК России или ее территориальных органов, в срок до 7 дней со дня регистрации обращения направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

9. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

Федеральным законом Российской Федерации 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);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, № 89, 1993; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

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

Положением о Федеральной службе по техническому и экспортному контролю, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 16 августа 2004 г. № 1085 «Вопросы Федеральной службы по техническому и экспортному контролю» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 34, ст. 3541; 2005, № 13, ст. 1138; 2006, № 49, ст. 5192; 2008, № 43, ст. 4921; № 47, ст. 5431; 2012, № 7, ст. 818);

Типовым регламентом взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 (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, ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072);

Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 (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, ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

10. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в ФСТЭК России, территориальный орган обращение гражданина, а также письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

10.1. Письменное обращение, составленное в свободной форме, должно содержать наименование ФСТЭК России, ее территориального органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение.

Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо 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.

10.2. Обращение гражданина, поступившее в ФСТЭК России, ее территориальный орган в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование ФСТЭК России, территориального органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица ФСТЭК России, ее территориального органа, 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 или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

10.3. При личном приеме должностным лицом ФСТЭК России гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 2 к Регламенту).

Гражданин имеет право на личном приеме передать в ФСТЭК России письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

10.4. При предоставлении государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении ФСТЭК России или ее территориальных органов, иных государственных органов, органов местного самоуправления.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

12. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

12.1. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

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

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

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменном 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

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

13. 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

14. 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

15. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

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

16. Поступившее в ФСТЭК России, ее территориальный орган письменное обращение регистрируется в структурном подразделении, ответственном за прием-отправку корреспонденции, а затем в структурном подразделении, ответственном за работу с обращениями граждан, в течение трех дней с даты поступления обращения с проставлением регистрационного штампа, в котором указываются дата регистрации и входящий номер.

Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

16.1. Регистрационный номер обращения формируется из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера обращения в текущем году.

На коллективных обращениях граждан перед порядковым номером проставляются буквы "Кол".

Регистрационный номер, дата регистрации и количество листов указываются в штампе для обращений, который проставляется на первом листе обращения.

16.2. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются.

16.3. В книгу учета предложений, заявлений и жалоб вносятся следующие данные:

- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, его адрес;
- краткое содержание (тематика) обращения;
- структурное подразделение - исполнитель, структурное подразделение-соисполнитель;
- срок исполнения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- реквизиты сопроводительного письма (в случае переадресации).

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

17. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оборудовано стульями, столами, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений, в помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной услуги, а также полномочия и сферу компетенции ФСТЭК России.

17.1. 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 официальном сайте.

17.2. 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

18. Заявитель имеет право:

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги по телефону, в письменном виде, в том числе в электронной форме через Портал и официальный сайт;

- получать государственную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе в электронной форме;

- 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 12.1 Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме;

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 ФСТЭК России, ее территориальных органов.

18.1. Должностные лица ФСТЭК России, ее территориальных органов: обеспечивают своевременное, объективное и всестороннее рассмотрение обращения;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12.1 Регламента;

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

18.2. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц ФСТЭК России, ее территориальных органов;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц ФСТЭК России, ее территориальных органов при предоставлении 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

19. Обеспечение возможности получения гражданами информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте и Портале.

19.1. Обеспечение возможности получения гражданами на официальном сайте и Портале форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

19.2. Обеспечение возможности для граждан в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта и Портала.

19.3. Обеспечение возможности получения гражданином подтверждения факта поступления его интернет-обращения в ФСТЭК России, ее территориальный орган.

19.4. Предоставление ФСТЭК России, ее территориальными органами государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

20. Предоставление государственной услуги включает выполнение следующих административных процедур:

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

Блок-схема последовательности административных действий при работе с письменными обращениями приведена в приложении № 3 к Регламенту.

Прием и регистрация обращения

21. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в ФСТЭК России, ее территориальный орган, в том числе принятого в ходе личного приема, либо поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов.

21.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, а также прием обращений лично у гражданина осуществляются должностным лицом почтовой экспедиции. Принятые обращения передаются для регистрации в системе делопроизводства ФСТЭК России, ее территориального органа.

21.2. Перед вскрытием почтового отправления должностным лицом структурного подразделения, ответственного за прием-отправку корреспонденции, проверяется правильность адресования обращения. Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи. Также не вскрываются почтовые отправления с пометкой "лично", адресованные директору и заместителям директора ФСТЭК России, руководителю и заместителям руководителя территориального органа ФСТЭК России.

21.3. После вскрытия почтового отправления проверяется наличие в нем письменных вложений и приложений к ним. Письменные обращения передаются на регистрацию в структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан.

21.4. В случае отсутствия письменного вложения или приложений к письменному вложению составляется акт, который подписывается должностным лицом, производившим вскрытие почтового отправления, и начальником структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан.

При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению.

Акт подшивается к переписке по данному обращению гражданина. Оболочка почтового отправления хранится вместе с письменным обращением в течение установленного срока хранения.

21.5. Обращения, поступившие по адресу электронной почты на Портал и официальный сайт, принимаются ответственным должностным лицом с использованием программно-технических средств. Должностное лицо проверяет правильность адресования письменных обращений и передает их на регистрацию.

21.6. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

21.7. Регистрация обращений, поступающих в ФСТЭК России или ее территориальные органы, производится должностным лицом структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан, в течение 3 дней с даты их поступления в порядке, предусмотренном пунктами 16-16.3 Регламента. Регистрации подлежат все поступившие обращения.

21.8. Результатом выполнения действий по приему и регистрации обращения является направление обращения директору (заместителям директора) ФСТЭК России, руководителю (заместителям руководителя) территориального органа для определения исполнителя государственной услуги.

Рассмотрение обращения

22. По письменному обращению и интернет-обращению, поступившим в ФСТЭК России, ее территориальные органы и принятым к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

передача на рассмотрение в структурные подразделения ФСТЭК России, ее территориального органа;

направление в другие органы государственной власти и организации;

приобщение к ранее поступившей жалобе;

сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

сообщение гражданину о прекращении переписки;

списание в дело.

22.1. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ФСТЭК России, в течение 7 дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

22.2. Начальник структурного подразделения ФСТЭК России, территориального органа, ответственного за работу с обращениями граждан, в зависимости от содержания обращения:

в день регистрации направляет обращение директору (заместителям директора) ФСТЭК России, руководителю (заместителям руководителя) территориального органа для рассмотрения;

в 3-дневный срок со дня регистрации направляет обращение соответствующим начальникам структурных подразделений ФСТЭК России, ее территориального органа для рассмотрения и ответа авторам обращений;

в 7-дневный срок со дня регистрации направляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФСТЭК России, в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

в 7-дневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, содержащего вопрос, относящийся к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение.

22.3. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям ФСТЭК России, ее территориального органа ответственным исполнителем является структурное подразделение, указанное в поручении первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы по подготовке ответа гражданину. Соисполнителям направляются копии обращения.

22.4. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют при необходимости свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

22.5. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения ФСТЭК России, ее территориального органа поручение (в день получения или на следующий рабочий день) возвращается автору резолюции со служебной запиской, содержащей соответствующее обоснование.

Изменение ответственного исполнителя и соисполнителей оформляется (учитывается) должностным лицом службы документационного обеспечения ФСТЭК России или ее территориального органа.

22.6. Начальник структурного подразделения ФСТЭК России, ее территориального органа, получивший поручение, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения письменного обращения.

22.7. Получившее поручение должностное лицо структурного подразделения ФСТЭК России, ее территориального органа, ответственного за исполнение поручения (далее - исполнитель), при подготовке ответа на письменное обращение исполняет поручение в соответствии с резолюцией директора (заместителя директора) ФСТЭК России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа.

22.8. Резолюции директора (заместителя директора) ФСТЭК России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа, начальников структурных подразделений могут содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

22.9. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, то сообщается, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

22.10. При рассмотрении обращения, содержащего заявления, исполнитель выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

22.11. При рассмотрении обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

22.12. Уполномоченные должностные лица ФСТЭК России, ее территориальных органов при рассмотрении обращений в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

22.13. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения подготавливает проект ответа гражданину, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего обращение в ФСТЭК России. Ответ гражданину согласовывается в установленном порядке и направляется на подпись должностному лицу ФСТЭК России, ее территориального органа в соответствии с резолюцией директора (заместителя директора) ФСТЭК России, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа.

22.14. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

в случае принятия по результатам рассмотрения обращения правового акта, экземпляр принятого правового акта направляется заявителю. В этом случае подготовки специального ответа не требуется;

если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, указаны дата отправки, регистрационный номер письменного обращения.

22.15. Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

22.16. При необходимости продления сроков исполнения поручения начальник структурного подразделения ФСТЭК России, ее территориального органа, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора (заместителя директора) ФСТЭК России или руководителя (заместителя руководителя) территориального органа служебную записку с соответствующим обоснованием.

22.17. Директор (заместитель директора) ФСТЭК России или руководитель (заместитель руководителя) территориального органа в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока исполнения поручения.

Автору обращения не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

22.18. При поступлении письменного 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 и других органов государственной власти по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

22.19. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом ФСТЭК России или должностным лицом ее территориального органа, ответственным за рассмотрение письменного обращения, согласовывается:

начальником структурного подразделения ФСТЭК России, ее территориального органа, ответственного за рассмотрение письменного обращения, - в срок до одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

начальником структурного подразделения ФСТЭК России, ее территориального органа, являющегося соисполнителем поручения, - в срок до одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от структурного подразделения ФСТЭК России, ее территориального органа, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

должностным лицом ФСТЭК России, ее территориального органа, ответственным за правовое обеспечение, при необходимости, - в срок до двух рабочих дней с момента получения проекта ответа от структурного подразделения ФСТЭК России, ее территориального органа, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

должностными лицами ФСТЭК России, ее территориального органа, замещающими вышеперечисленных должностных лиц, - в указанные выше сроки.

22.20. Ответы на обращения граждан подписывает директор (заместитель директора) ФСТЭК России либо уполномоченное на то лицо, руководитель (заместитель руководителя) территориального органа в течение одного рабочего дня.

22.21. При направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, исполнитель готовит уведомление гражданину и представляет его на подпись уполномоченному должностному лицу ФСТЭК России, руководителю территориального органа.

22.22. Материалы, использованные при подготовке ответа, формируются в дело в соответствии с внутренними правилами по делопроизводству в центральном аппарате ФСТЭК России и в территориальных органах.

Направление ответа на обращение

23. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу структурного подразделения, ответственного за прием-отправку корреспонденции, подписанного директором (заместителем директора) ФСТЭК России, уполномоченным должностным лицом ФСТЭК России, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа ответа гражданину.

23.1. Должностное лицо структурного подразделения, ответственного за прием-отправку корреспонденции, проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер.

23.2. Ответы на обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением, по адресу электронной почты, указанному гражданином, а также могут размещаться на официальном сайте. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

23.3. В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

23.4. Зарегистрированный ответ на обращение гражданина, поступившее по электронной почте, по электронному адресу официального сайта, а также через Портал, в случае отсутствия почтового адреса направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. На подлиннике ответа указываются дата и время отправления электронного образа ответа на обращение.

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

Личный прием граждан

24. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему граждан является поступление в ФСТЭК России, ее территориальный орган устного либо письменного обращения гражданина о личном приеме.

Блок-схема последовательности административных действий при проведении личного приема граждан приведена в приложении № 4 к Регламенту.

24.1. Организацию личного приема граждан в ФСТЭК России и ее территориальных органах осуществляют структурные подразделения, ответственные за работу с обращениями граждан, совместно со структурными подразделениями, в компетенцию которых входит решение поднимаемых гражданином вопросов.

24.2. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции ФСТЭК России, осуществляется директором (заместителями директора) ФСТЭК России, руководителями (заместителями руководителей) территориального органа или иными уполномоченными на то лицами.

24.3. Подготовка документов для приема граждан возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

Доведение информации о времени и месте приема до сведения граждан осуществляют структурные подразделения, ответственные за работу с обращениями граждан.

В случае отсутствия по уважительной причине (командировка, болезнь и др.) в назначенный день должностного лица ФСТЭК России, ее территориального органа, осуществляющего личный прием, гражданин своевременно должен быть уведомлен об отмене или переносе времени личного приема.

24.4. График приема граждан размещается на официальном сайте.

24.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет либо иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации), на основании которого оформляется карточка личного приема.

24.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

24.7. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. Содержание ответа отражается в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

24.8. В случае необходимости при ведении приема уполномоченными должностными лицами ФСТЭК России, ее территориальных органов могут быть приглашены работники структурных подразделений, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов.

24.9. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Регламентом.

24.10. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ФСТЭК России, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

24.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Соответствующая запись делается в карточке личного приема.

24.12. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ФСТЭК России, ее территориальном органе, осуществляются структурными подразделениями, ответственными за работу с обращениями граждан.

24.13. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в ФСТЭК России, ее территориальные органы, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с Регламентом.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

25. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений ФСТЭК России, ее территориальных органов требований Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляют должностные лица, начальники структурных подразделений ФСТЭК России, ее территориальных органов.

25.1. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями ФСТЭК России, ее территориальных органов порядка предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами структурных подразделений ФСТЭК России, ее территориальных

органов, ответственных за работу с обращениями граждан, и включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- информирование структурных подразделений ФСТЭК России, ее территориальных органов, определенных в качестве ответственных исполнителей, об истечении установленных сроков рассмотрения письменных обращений;
- снятие письменных обращений с контроля.

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

26. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором ФСТЭК России, руководителем территориального органа.

26.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

26.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности ФСТЭК России и ее территориальных органов.

26.3. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц ФСТЭК России, ее территориальных органов.

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

27. За нарушение положений Регламента или иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, государственные служащие привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

27.1. Персональная ответственность государственных служащих за соблюдение порядка осуществления административных процедур в ходе предоставления государственной услуги закрепляется в их должностных регламентах.

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

28. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц ФСТЭК России и ее территориальных органов должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

28.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц ФСТЭК России, ее территориальных органов, а также принимаемых ими решениях, нарушениях положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ФСТЭК России, а также ее должностных лиц

29. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) ФСТЭК России, ее территориального органа, должностного лица ФСТЭК России, ее территориального органа либо государственного служащего ФСТЭК России, ее территориального органа, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги.

29.1. Действия (бездействие) и решения должностного лица ФСТЭК России, государственного служащего ФСТЭК России, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, обжалуются директору ФСТЭК России.

Действия (бездействие) и решения должностного лица территориального органа, государственного служащего территориального органа, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, обжалуются руководителю территориального органа.

Решения руководителя территориального органа, принятые в ходе предоставления государственной услуги, обжалуются директору ФСТЭК России.

Решения директора ФСТЭК России, принятые в ходе предоставления государственной услуги, обжалуются Министру обороны Российской Федерации.

29.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме.

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

29.3. Гражданин может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у гражданина 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 гражданина;

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 гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) отказ ФСТЭК России, территориального органа, должностного лица ФСТЭК России, должностного лица территориального органа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

29.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование ФСТЭК России, ее территориального органа, должностного лица ФСТЭК России, должностного лица территориального органа либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ФСТЭК России, ее территориального органа, должностного лица ФСТЭК России, должностного лица территориального органа либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) ФСТЭК России, ее территориального органа, должностного лица ФСТЭК России, должностного лица территориального органа либо государственного служащего. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

29.5. Жалоба, поступившая в ФСТЭК России, ее территориальный орган подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней

со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ФСТЭК России, ее территориального органа, должностного лица ФСТЭК России, должностного лица территориального органа в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

29.6. По результатам рассмотрения жалобы ФСТЭК России, территориальный орган принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ФСТЭК России, территориальным органом 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.

29.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 29.6 Регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

29.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 29.1 Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
ФСТЭК России по предоставлению
государственной услуги по организации приема
граждан, обеспечению своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений
граждан, принятию по ним решений и направлению
ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок

**Перечень
территориальных органов Федеральной службы по техническому и
экспортному контролю**

Территориальный орган	Почтовый адрес для направления обращений	Телефоны для справок и направления факсимильных письменных обращений:	Электронный адрес для направления обращений
Управление ФСТЭК России по Центральному федеральному округу	117342, г. Москва, Севастопольский проспект, д. 56/40, стр. 1	(495)333-43-39, (495)333-03-90, (495)334-42-47 (факс)	cfo@fstec.ru
Управление ФСТЭК России по Северо-Западному федеральному округу	190000, г. Санкт-Петербург, Исаакиевская пл., д. 11	8(812)314-30-84 8(812) 312-55-29 (факс)	szfo@fstec.ru
Управление ФСТЭК России по Южному и Северо-Кавказскому федеральным округам	344079, г. Ростов-на-Дону, ул. Ярослава Галана, д. 1е/25	8(863)200-75-22 8(863)200-75-37 8(863)200-43-10 (факс)	uzhfo@fstek.ru
Управление ФСТЭК России по Приволжскому федеральному округу	603104, г. Нижний Новгород, проспект Гагарина, д. 60, корп. 11	тел./факс 8(831)439-68-77 тел/факс 8(831)412-09-33, тел. 8(831)439-68-76 (доб. 2-53)	fstec@mts-nn.ru t_ilina_fstec@mail.ru
Управление ФСТЭК России по Уральскому федеральному округу	620078, г. Екатеринбург, ул. Гагарина, д. 28Б	8(343)372-18-72, 8(343)372-18-97, 8(343)372-18-51 (факс)	fstec_urfo@mail.ru
Управление ФСТЭК России по Сибирскому федеральному округу	630091, г. Новосибирск, Красный проспект, д. 41	8(383) 203-54-07, 8(383)203-54-06 (факс)	sfo@fstec.ru
Управление ФСТЭК России по Дальневосточному федеральному округу	680030, г. Хабаровск,, ул. Ленина, д. 37	тел/факс 8(4112)91-10-23	ufstec@mail.ru

Приложение № 2
к Административному регламенту
ФСТЭК России по предоставлению
государственной услуги по организации приема
граждан, обеспечению своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений
граждан, принятию по ним решений и направлению
ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок

Образец

Карточка
личного приема гражданина
в Федеральной службе по техническому и экспортному контролю
(Управлении Федеральной службы по техническому и экспортному контролю по
_____ федеральному округу)

“ ___ ” _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по обращению гражданина
(дано устное разъяснение; принято письменное заявление, принято иное решение)

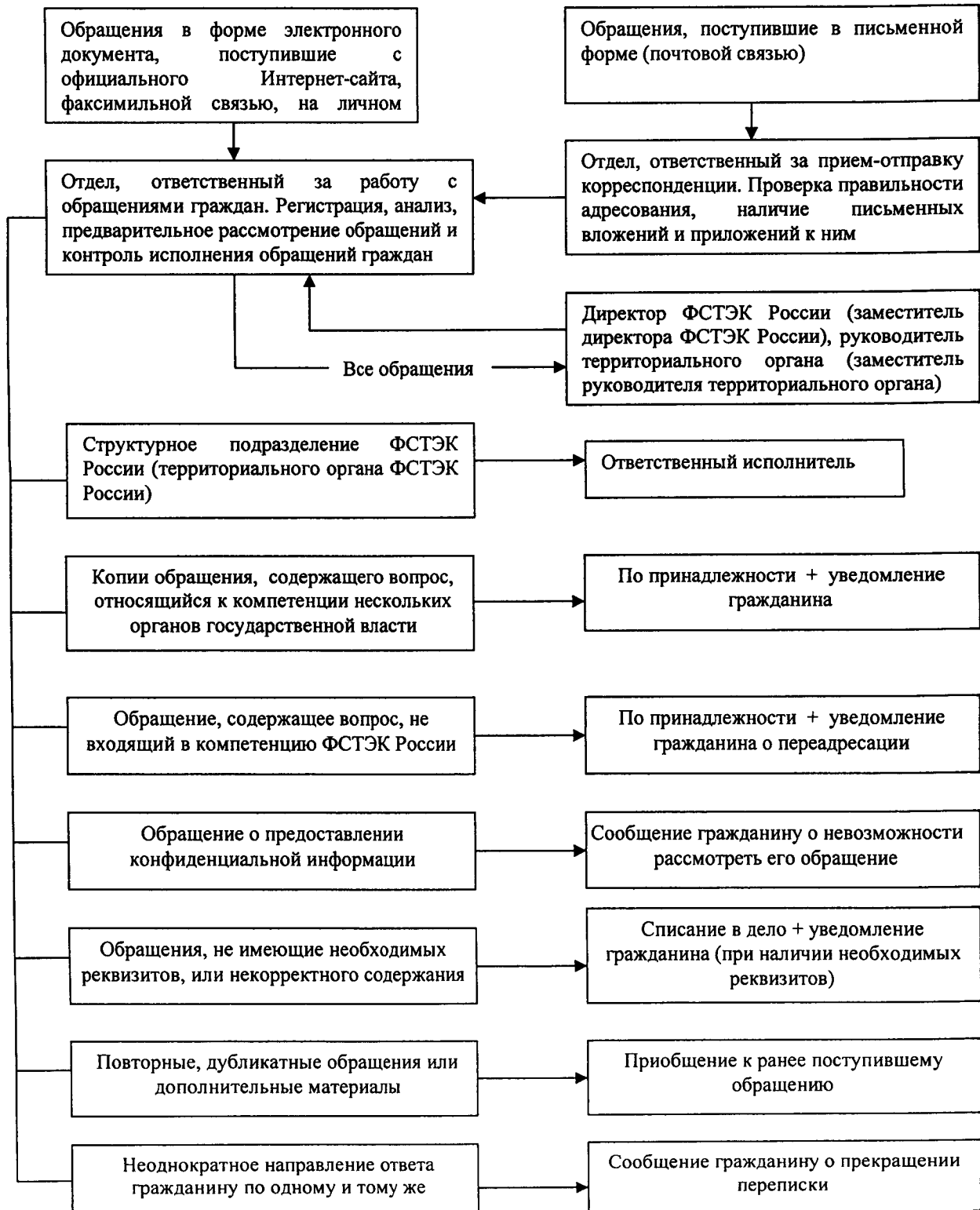
(должность лица, проводившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Приложение № 3
к Административному регламенту
ФСТЭК России по предоставлению
государственной услуги по организации приема
граждан, обеспечению своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений
граждан, принятию по ним решений и направлению
ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РАБОТЕ
С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**



Приложение № 4
к Административному регламенту
ФСТЭК России по предоставлению
государственной услуги по организации приема
граждан, обеспечению своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений
граждан, принятию по ним решений и направлению
ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

