



**МИНИСТЕРСТВО СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(МИНКОМСВЯЗЬ РОССИИ)

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

ПРИКАЗ Регистрационный № 22293

от "14" сентября 2011 г.

№ 139

08.06.2011

Москва

Об утверждении Административного регламента Федерального агентства связи по предоставлению государственной услуги по осуществлению 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 целях обеспечения реализации Федерального закона от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179) и в соответствии с пунктом 5.9 Положения о Федеральном агентстве связи, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 320 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 27, ст. 2783; 2007, № 24, ст. 2923; № 32, ст. 4151; № 41, ст. 4902; 2008, № 23, ст. 2706; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 12, ст. 1435; 2010, № 26, ст. 3350; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального агентства связи по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

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

Врио Министра

О.Г. Духовницкий

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства связи и
массовых коммуникаций
Российской Федерации
от 08.06 2011 № 139

**Административный регламент
Федерального агентства связи по предоставлению государственной
услуги по осуществлению 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. Предметом регулирования Административного регламента Федерального агентства связи по предоставлению государственной услуги по осуществлению 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 – Регламент) являются:

порядок взаимодействия между структурными подразделениями Федерального агентства связи (далее – Россвязь), его должностными лицами, взаимодействие Россвязи с заявителями, иными органами государственной власти, учреждениями и организациями при предоставлении государственной услуги по осуществлению 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 – государственная услуга);

сроки и последовательность административных процедур (действий) осуществляемых Россвязью по запросу заявителя при предоставлении государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями при предоставлении государственной услуги могут быть:

граждане Российской Федерации;
иностранцы граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информация о месте нахождения и графике работы Россвязи.

3.1. Место нахождения Россвязи: Москва, ул. Тверская, д. 7.

Почтовый адрес для направления обращений: ул. Тверская, д. 7, Москва, 125375, Федеральное агентство связи.

3.2. Часы работы экспедиции:

понедельник	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00-12.45)
вторник	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00-12.45)
среда	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00-12.45)
четверг	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00-12.45)
пятница	9.00 - 16.45 (перерыв 12.00-12.45)
суббота, воскресенье	Выходной день.

Адрес экспедиции: Москва, ул. Тверская, д. 7, 3 подъезд, 1 этаж.

3.3. Рассмотрение обращений заявителей по предоставлению государственной услуги осуществляется управлениями Россвязи, на которые в соответствии с положением об управлении возложена обязанность по предоставлению государственной услуги (далее – Управление).

3.4. График работы Управления:

понедельник	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00-12.45)
вторник	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00-12.45)
среда	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00-12.45)
четверг	9.00 - 18.00 (перерыв 12.00-12.45)
пятница	9.00 - 16.45 (перерыв 12.00-12.45)
суббота, воскресенье	Выходной день.

3.5. Справочные телефоны Управления.

3.5.1. Телефон для справок: (495) 771-84-39.

3.5.2. Телефон автоинформатора (495) 771-82-82.

3.6. Адрес официального сайта Россвязи (далее – Сайт) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), содержащего информацию о предоставлении государственной услуги: www.rossvyaz.ru; rossvaz.ru.

Адрес электронной почты: mail@minsvyaz.ru.

Факс: (495) 771-87-54.

3.7. Порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

3.7.1. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется публично или индивидуально (в устной или письменной форме).

3.7.2. Публичное информирование осуществляется путем размещения на Сайте и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал госуслуг) в сети Интернет по адресу www.gosuslugi.ru информации

о порядке предоставления Россвязью государственной услуги в соответствии с пунктами 3.8.2 и 3.8.3 настоящего Регламента.

3.7.3. На портале госуслуг предоставляется возможность:

подать обращение о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа;

получить информацию о ходе рассмотрения обращения.

3.7.4. Порядок предоставления информации заявителям по вопросам предоставления государственной услуги индивидуально (в устной или письменной форме) приведен в пунктах 23-27 настоящего Регламента.

3.8. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

3.8.1. Информация заявителям по вопросам предоставления государственной услуги размещается в сети Интернет на Сайте и портале госуслуг.

3.8.2. На Сайте в разделе «Обращения граждан» размещается информация о порядке предоставления государственной услуги в электронном виде.

3.8.3. На портале госуслуг по адресу в разделе «Физические лица», («По ведомствам») «Федеральное агентство связи», «Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации» размещается:

информация о получателе государственной услуги;

срок предоставления государственной услуги;

результат предоставления государственной услуги;

нормативные правовые акты, устанавливающие требования к предоставлению государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги и порядок обжалования такого отказа;

место нахождения Россвязи, почтовый адрес, адрес электронной почты, факс и телефоны Россвязи.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

4. Государственная услуга по осуществлению 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 услугу

5. Государственная услуга предоставляется Россвязью.

5.1. При предоставлении государственной услуги запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований,

необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

6. Результатом предоставления государственной услуги является:

6.1. Принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

6.2. Письменный или устный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Направление обращения заявителя в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.4. Возвращение обращения заявителю в течение семи дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. Обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семей, а заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотреблением правом.

6.6. Ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их полномочиями, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронный почты поддаются прочтению.

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

6.8. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

6.9. Ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Срок предоставления государственной услуги

7. Письменное обращение, поступившее в Россвязь по почте, по факсу, по электронной почте, через Сайт, через портал госуслуг рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, включая направление ответа на обращение.

8. В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения письменного обращения документов и материалов, руководитель Россвязи или уполномоченное им должностное лицо Россвязи вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется в письменной форме.

9. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Россвязи, в срок до семи дней со дня его регистрации в Россвязи направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

10. В случае если заявитель в одном письменном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

11. Проект ответа заявителю, подготовленный должностным лицом Россвязи, ответственным за рассмотрение письменного обращения, согласовывается:

руководителем структурного подразделения Россвязи, ответственного за рассмотрение письменного обращения, – в срок до одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от должностного лица Россвязи, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

руководителем структурного подразделения Россвязи, являющегося соисполнителем поручения, – в срок до одного рабочего дня с момента получения проекта ответа от структурного подразделения Россвязи, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

должностным лицом Россвязи, ответственным за правовое обеспечение, при необходимости, – в срок до двух рабочих дней с момента получения проекта ответа от структурного подразделения Россвязи, ответственного за рассмотрение письменного обращения;

должностными лицами Россвязи, замещающими вышеперечисленных должностных лиц, – в указанные выше сроки.

12. Подписанный руководителем Россвязи или уполномоченным им должностным лицом Россвязи ответ направляется заявителю в течение одного дня.

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

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

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» (Сборник законодательных актов Российской Федерации, выпуск VIII, 1993, ст. 117; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

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

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

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

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

Положение о Федеральном агентстве связи, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г.

№ 320 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 27, ст. 2783; 2007, № 24, ст. 2923; № 32, ст. 4151; № 41, ст. 4902; 2008, № 23, ст. 2706; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 12, ст. 1435; 2010, № 26, ст. 3350; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935).

Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

14. Заявитель направляет в Россвязь обращение на бумажном носителе почтовым отправлением или непосредственно передает в экспедицию Россвязи, направляет по факсу, либо может подать обращение о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа на Сайт или с использованием портала госуслуг.

15. Запрещается требовать от гражданина представление иных документов и информации, а также документов и информации которые находятся в распоряжении Россвязи и подведомственных организациях.

16. Заявитель, подавший обращение в форме электронного документа с использованием портала госуслуг, информируется через «Личный кабинет» портала госуслуг:

а) о поступлении обращения;

б) о регистрации обращения в системе автоматизированного документооборота (далее – САД) Россвязи и назначении ответственного исполнителя для рассмотрения обращения;

в) о принятом решении.

Заявитель, подавший обращение на бумажном носителе (получив по телефону для справок информацию о входящем номере обращения, фамилию, имя, отчество и номер телефона ответственного исполнителя), может получить по телефону от ответственного исполнителя информацию о ходе рассмотрения обращения в соответствии с подпунктами «а» – «в» пункта 16 Регламента.

17. Заявитель в подтверждение своих доводов вправе приложить к обращению иные документы либо их копии.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

18. Оснований для отказа в приеме обращений не имеется.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

19. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги не имеется.

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

20. Услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не имеется.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы

21. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги

22. Предоставление государственной услуги осуществляется без взимания платы.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги

23. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче письменного обращения в экспедицию Россвязи и в очереди при осуществлении личного приема не должен превышать 10 минут.

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

24. Срок регистрации письменного обращения заявителя в Россвязи с момента его поступления не может превышать трех дней.

24.1. Регистрация письменных обращений, в том числе в электронном виде поступающих в Россвязь, производится должностным лицом отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан (далее – ОДО) Административного управления (далее – АУ) в САД. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации обращения не должен превышать 20 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

25. Для устного информирования заявителя о порядке предоставления государственной услуги в Россвязи выделяется специальный телефонный номер. Рабочее место гражданского служащего, осуществляющего устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, обеспечивается техническими средствами (телефон, компьютер).

26. У входа в здание по адресу: Москва, ул. Тверская, дом 7, 3 подъезд (далее – здание) размещается информация с указанием наименования Россвязи и места расположения помещения для приема граждан.

27. Парковка транспортных средств заявителя осуществляется на автомобильной стоянке, расположенной в Никитском переулке у здания. Оформление разового пропуска и согласование времени кратковременной стоянки транспортных средств осуществляется по телефону (495) 771-81-93.

28. Прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. В помещении для работы с гражданами размещается информационный стенд для получения информации о предоставлении государственной услуги.

29. Для приема граждан-инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами.

30. Место для предоставления государственной услуги оборудуется системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

31. Для ожидания приема гражданами отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, пишущими ручками.

32. На информационном стенде размещается следующая информация:
режим работы структурных подразделений Россвязи;
график личного приема граждан;
фамилии, имена, отчества и должности лиц Россвязи, осуществляющих прием и устное информирование граждан;
адрес Сайта в сети Интернет;
номер телефона, факса, адрес электронной почты;
порядок предоставления сведений гражданам в установленной сфере деятельности;

перечень типовых, наиболее часто задаваемых гражданами вопросов, относящихся к компетенции Россвязи, и ответы на них.

33. Тексты документов печатаются удобным для чтения шрифтом без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

34. Информация, размещаемая на информационном стенде, должна содержать дату размещения и подпись руководителя Россвязи или уполномоченного им должностного лица Россвязи.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность

35. Взаимодействие заявителя с должностными лицами Россвязи осуществляется при личном приеме граждан в соответствии с графиком личного приема граждан в Россвязи.

36. Россвязь осуществляет подробное информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием Сайта и портала госуслуг.

37. Заявителю предоставляется возможность подачи обращения на бумажном носителе, в форме электронного документа и в устной форме при личном приеме.

38. Возможность получения заявителем информации о предоставлении государственной услуги, в условиях отсутствия необходимости личного контакта гражданина с должностными лицами Россвязи.

39. Выполнение должностными лицами Россвязи сроков предоставления государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг

40. Требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, не устанавливаются.

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

Перечень административных процедур при предоставлении государственной услуги при рассмотрении письменного обращения

41. Предоставление государственной услуги при рассмотрении письменного обращения включает в себя следующие административные процедуры:

- а) предоставление информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- б) прием и регистрация письменного обращения;
- в) рассмотрение письменного обращения должностными лицами Россвязи;
- г) направление ответа гражданину;
- д) личный прием граждан

Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге

42. Публично доступ к сведениям о государственной услуге предоставляется в соответствии с пунктами 3.7.2 и 3.7.3 настоящего Регламента.

Индивидуальное информирование заявителя осуществляется в устной или письменной форме.

43. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется должностным лицом АУ (далее – должностное лицо) по телефону для справок, указанному в пункте 3.5.1 и 3.5.2 настоящего Регламента.

43.1. Заявителю предоставляется информация по следующим вопросам:

- о нормативных правовых актах, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

- о месте размещения на Сайте и портале госуслуг информации о предоставлении государственной услуги;

- о сроках предоставления государственной услуги;

- о сроках выполнения административных процедур (действий);

- о входящем номере, под которым зарегистрировано заявление в САД;

- о ходе рассмотрения заявления, в том числе заявления, поступившего в электронном виде.

43.2. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предложить заявителю представиться и изложить суть обращения.

43.3. Должностное лицо при общении с заявителем должно:

- корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства;

- использовать официально-деловой стиль речи;

- принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц АУ

43.4. Должностное лицо не вправе проводить устное информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги.

Вопросы по порядку предоставления государственной услуги не указанные в пункте 45 рассматриваются Россвязью на основании соответствующего письменного обращения.

44. Письменное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется путем направления ответов заказным почтовым отправлением или по адресу электронной почты, указанному гражданином.

45. Административная процедура включает следующие административные действия:

- проверка заявления на наличие оснований для отказа в рассмотрении заявления;

- подготовка информации о предоставлении государственной услуги;

- подготовка проекта ответа;

- направление ответа заявителю.

45.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по предоставлению информации о государственной услуге является поступление в Россвязь обращения, в том числе в форме электронного документа с использованием портала госуслуг.

45.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры: по вопросам, указанным в пункте 45 настоящего Регламента, – 10 дней со дня регистрации обращения в САД;

по иным вопросам, касающимся предоставления государственной услуги, – 15 дней со дня регистрации обращения в САД.

45.3. Блок-схема административной процедуры приведена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

45.4. Результатом исполнения административной процедуры является направление заявителю информации о порядке предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация письменного обращения

46. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Россвязь письменного обращения гражданина.

46.1. Заявитель направляет в Россвязь письменное обращение почтовым отправлением, по факсу или по электронной почте по адресам указанным в пунктах 3.1 и 3.6 настоящего Регламента, либо в форме электронного документа с использованием портала госуслуг.

46.2. В обращении заявитель указывает следующие сведения: наименование федерального органа исполнительной власти (Россвязь), либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица Россвязи, либо должность соответствующего лица Россвязи; фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя; почтовый адрес либо адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ; суть обращения; подпись заявителя (при направлении обращения почтовым отправлением или факсом); дата обращения.

46.3. Прием письменных обращений, поступивших в экспедицию, осуществляется должностным лицом ОДО.

46.4. Принятые письменные обращения передаются на регистрацию в ОДО в 12.00, 15.00 и по окончании работы экспедиции.

46.5. Прием письменных обращений в виде почтового отправления осуществляется должностным лицом ОДО при приеме почты в адрес Россвязи, доставляемой отделением почтовой связи.

46.6. Перед вскрытием почтового отправления должностным лицом ОДО проверяется правильность его адресования. Ошибочно доставленные

почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи. Также не вскрываются почтовые отправления с пометкой «лично», адресованные руководителю и заместителям руководителя Россвязи.

46.7. После вскрытия почтового отправления проверяется наличие в нем письменного вложения и приложений к нему. Письменные обращения передаются на регистрацию.

46.8. В случае отсутствия письменного вложения или приложений к письменному вложению, составляется акт, который подписывается должностным лицом ОДО, производившим вскрытие почтового отправления, и начальником ОДО. 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.

46.9. Письменные обращения, поступившие по адресу электронной почты, Сайт и с использованием портала госуслуг распечатываются должностным лицом ОДО в 10.00, 14.00 и 16.45. Должностное лицо ОДО проверяет правильность адресования письменных обращений и передает их на регистрацию.

46.10. Прием письменных обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо ОДО проверяет правильность адресования и передает письменные обращения на регистрацию.

46.11. Регистрация письменных обращений, поступающих в Россвязь, производится должностным лицом ОДО в САД в течение трех дней с даты их поступления. Регистрации подлежат все поступившие письменные обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

На письменном обращении проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. На каждое письменное обращение заполняется регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК), которая прикладывается к письменному обращению.

46.12. Коллективное письменное обращение регистрируется в общем порядке. Учет производится по фамилии того автора, который стоит первым в списке подписавших обращение или в адрес которого просят направить ответ.

46.13. Если обращение поступило в форме электронного документа с портала госуслуг ответственное лицо ОДО подтверждает получение и регистрацию обращения в «Личном кабинете» заявителя портала госуслуг.

46.14. Прошедшие регистрацию письменные обращения в тот же день передаются на рассмотрение руководителю (заместителю руководителя) Россвязи.

46.15. На стадии предварительной обработки поступивших письменных обращений должностное лицо ОДО отбирает обращения, не подлежащие рассмотрению по существу.

По данным письменным обращениям должностное лицо ОДО готовит проект письменного уведомления (разъяснения) гражданину с обоснованием оставления письменного обращения без ответа по существу для представления на подпись заместителю руководителя Россвязи в соответствии с распределением обязанностей.

Срок подготовки и отправки уведомления не может превышать 7 дней со дня регистрации письменного обращения в Россвязи.

Рассмотрение письменного обращения должностными лицами Россвязи

47. Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного обращения в приемную руководителя Россвязи или его заместителей, осуществляющих предоставление государственной услуги по рассмотрению обращений.

47.1. Руководитель (заместитель руководителя) Россвязи в течение одного рабочего дня определяет структурное подразделение Россвязи, ответственное за рассмотрение письменного обращения, и срок рассмотрения письменного обращения. В тот же день письменное обращение направляется ОДО на исполнение в структурное подразделение Россвязи согласно резолюции руководителя (заместителя руководителя) Россвязи.

47.2. Письменное обращение с поручением руководителя (заместителя руководителя) Россвязи о рассмотрении письменного обращения (далее – поручение), поступившее в ОДО после 17.00 текущего рабочего дня (в пятницу и предпраздничный день после 16.00), направляется структурным подразделениям Россвязи, указанным в резолюции, в срок до 11.00 следующего рабочего дня.

47.3. В случае если в поручении указаны несколько структурных подразделений Россвязи, подлинник письменного обращения направляется структурному подразделению Россвязи, указанному в резолюции первым или обозначенному словом «созыв» («ответственный») и являющемуся головным при рассмотрении письменного обращения. Структурным подразделениям Россвязи, являющимся соисполнителями по рассмотрению письменного обращения, направляются его копии.

47.4. В случае если вопросы, содержащиеся в письменном обращении гражданина, не относятся к компетенции структурного подразделения Россвязи, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) возвращается автору резолюции со служебной запиской, содержащей соответствующее обоснование.

47.5. Руководитель структурного подразделения Россвязи, получившего поручение, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения письменного обращения.

47.6. При необходимости продления сроков исполнения поручения руководитель структурного подразделения Россвязи, ответственного за его исполнение, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) Россвязи служебную записку с соответствующим обоснованием.

47.7. Руководитель (заместитель руководителя) Россвязи в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока исполнения поручения. В тот же день служебная записка возвращается в структурное подразделение Россвязи и хранится вместе с письменным обращением. Служебная записка, поступившая в ОДО после 17.00 текущего рабочего дня (в пятницу и предпраздничный день после 16.00), направляется структурному подразделению Россвязи в срок до 11.00 следующего рабочего дня.

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

47.8. Получившее поручение должностное лицо структурного подразделения Россвязи, ответственного за его исполнение (далее – исполнитель), при подготовке ответа на письменное обращение исполняет поручение в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) Россвязи.

47.9. Исполнитель изучает письменное обращение и приложенные к нему материалы и при необходимости:

подготавливает проект запроса в иное структурное подразделение Россвязи, в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения письменного обращения документов и материалов;

обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения.

По многократным письменным обращениям исполнитель на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного письменного обращения и готовит предложение (служебную записку) о прекращении переписки с гражданином.

47.10. При рассмотрении письменного 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 принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

47.11. При рассмотрении письменного 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 не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

47.12. При рассмотрении письменного 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 заявления не подлежащему удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

47.13. По итогам рассмотрения письменного обращения исполнитель в срок не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает его в установленном порядке и направляет его на подпись должностному лицу Россвязи в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) Россвязи.

47.14. 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 (что, когда и кем сделано или будет делаться);

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

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

47.16. 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, Министерства связи и массовых коммуникаций 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.

47.17. Проект ответа гражданину рассматривается и подписывается руководителем Россвязи или уполномоченным им должностным лицом Россвязи в течение 1 рабочего дня. Подписанный ответ передается в ОДО для его регистрации и направления гражданину. Материалы, использованные при подготовке ответа, формируются в дело в соответствии с инструкцией по делопроизводству в Россвязи.

Направление ответа гражданину

48. Основанием для начала административной процедуры является поступление подписанного ответа гражданину в ОДО.

48.1. Должностное лицо ОДО в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер.

48.2. Зарегистрированный ответ упаковывается в конверт, на лицевую сторону которого наносятся почтовый адрес гражданина и почтовый адрес Россвязи. Почтовое отправление передается для дальнейшей отправки в отделение почтовой связи.

48.3. Зарегистрированный ответ на обращение гражданина, поступившее по электронной почте или на Сайт в случае отсутствия почтового адреса направляется должностным лицом ОДО по адресу электронной почты, указанному в обращении, в течение рабочего дня.

Если заявление поступило в форме электронного документа с портала госуслуг ответ заявителю в случае отсутствия почтового адреса направляется должностным лицом ОДО по адресу электронной почты, указанному в обращении или заявителю в «Личный кабинет» портала госуслуг в течение рабочего дня.

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

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

48.4. Блок-схема предоставления государственной услуги при рассмотрении письменного обращения приведена в приложении № 2 настоящему к Регламенту.

Личный прием граждан

49. Основанием для начала исполнения административной процедуры является письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

49.1. Регистрация и рассмотрение письменного обращения гражданина о его записи на личный прием осуществляется в порядке, установленном пунктами 49-50 Регламента.

49.1.1. Должностное лицо ОДО при регистрации устного обращения гражданина о его записи на личный прием уточняет у гражданина его фамилию, имя, отчество и вопрос, требующий рассмотрения. В зависимости от рассматриваемого вопроса совместно с гражданином определяется дата личного приема. Гражданину сообщается о месте и времени приема, фамилия, имя, отчество и должность должностного лица Россвязи, которое будет проводить личный прием гражданина. Указанные данные вносятся в карточку личного приема гражданина.

Общий срок регистрации устного обращения не должен превышать 20 минут.

49.1.2. Должностное лицо ОДО подготавливает справку об истории обращений гражданина, которая передается должностному лицу Россвязи, осуществляющему личный прием. Справка об истории обращений гражданина хранится вместе с карточкой личного приема гражданина.

49.2. Основанием для начала проведения личного приема должностным лицом Россвязи является прибытие гражданина на личный прием.

49.2.1. При личном приеме гражданин предъявляет должностному лицу ОДО документ, удостоверяющий его личность.

49.2.2. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание устного обращения гражданина заносится должностным лицом ОДО в карточку личного приема гражданина.

О принятии в ходе личного приема гражданина письменного обращения в карточке личного приема гражданина делается соответствующая запись. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Регламентом порядке.

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

Об отказе гражданина от получения устного ответа должностное лицо ОДО делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина.

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

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

49.2.6. Продолжительность личного приема зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.

49.2.7. Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется ОДО по карточкам личного приема граждан.

49.3. В случае отказа гражданина от получения устного ответа в ходе личного приема или получения от гражданина в ходе личного приема письменного обращения подготавливается письменный ответ.

49.4. Должностным лицом ОДО на основании карточки личного приема гражданина заполняется РКК, которая направляется на исполнение в соответствующее структурное подразделение Россвязи в установленном настоящим Административным регламентом порядке.

50. Блок-схема исполнения государственной функции при личном приеме граждан приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Регламента

51. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работникам Россвязи положений Регламента осуществляется в форме регулярного мониторинга.

51.1. Текущий контроль проводится:

ОДО – за работой должностных лиц по рассмотрению обращений граждан и соблюдением ими установленных законодательством Российской Федерации сроков рассмотрения обращений;

начальником АУ – за организацией ОДО работы по рассмотрению обращений и личному приему граждан, за организацией учета обращений и их хранения;

заместителем руководителя Россвязи в соответствии с распределением обязанностей – за организацией АУ работы по рассмотрению обращений и личному приему граждан;

руководителем Россвязи – за осуществлением работы в Россвязи по организации рассмотрения обращений граждан.

51.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений, подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

51.3. При выявлении нарушений полноты и качества предоставления государственной услуги проект ответа на обращение гражданина руководителем (заместителем руководителя) Россвязи возвращается на повторное рассмотрение. Основанием для возврата проекта ответа на обращение гражданина является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, законодательству Российской Федерации;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения гражданина;

отсутствие ответов по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

51.4. В случае возврата проекта ответа на обращение гражданина, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения гражданина по существу поставленных вопросов.

51.5. ОДО еженедельно готовит справки о ходе рассмотрения обращений граждан и представляет их руководителю Россвязи, заместителю руководителя Россвязи в соответствии с распределением обязанностей, начальникам структурных подразделений Россвязи. Справка готовится по состоянию на 10.00 понедельника и рассылается в течение рабочего дня.

51.6. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в Россвязи начальником ОДО после направления ответов гражданам на их обращения.

51.7. Должностные лица Россвязи несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля за соблюдением установленного срока рассмотрения обращения гражданина.

51.8. Исполнитель обеспечивает объективность и всесторонность рассмотрения обращения гражданина, соблюдение сроков рассмотрения обращения гражданина, своевременность продления сроков рассмотрения

обращения гражданина, содержание подготовленного ответа на обращение гражданина.

51.9. При рассмотрении обращения гражданина несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

52. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются не реже двух раз в год.

52.1. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Россвязи.

52.2. Плановые проверки определяются заместителем руководителя Россвязи и начальником АУ.

52.3. В ходе плановых проверок проверяется:

знание ответственными лица требований настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги;

соблюдение ответственными лицами сроков и последовательности исполнения административных процедур (действий);

правильность и своевременность информирования заявителя по процедурам предоставления государственной услуги;

своевременность информирования заявителей о ходе предоставления государственной услуги;

устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущей плановой проверки.

52.4. По результатам плановой проверки даются указания начальнику ОДО по устранению выявленных нарушений и недостатков.

53. Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся при наличии жалоб на действия (бездействие) должностного лица Россвязи, а также на принимаемые решения при предоставлении государственной услуги.

Ответственность должностных лиц Россвязи за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

54. Должностные лица Россвязи несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), связанные с предоставлением государственной услуги.

55. Ответственность за не своевременное рассмотрение обращений граждан, поступивших при личном приеме, возлагается на должностных лиц Россвязи, проводивших прием.

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

56. Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Формой такого контроля может быть анализ:

решений принятых Россвязью при предоставлении государственной услуги;

сроков рассмотрения обращений;

качества информирования о порядке предоставления государственной услуги, в том числе при информировании по телефону.

По результатам анализа граждане, их объединения и организации вправе направить соответствующее обращение в Россвязь с предложениями и замечаниями по предоставлению государственной услуги. Обращение должно содержать сведения, указанные в пункте 60 настоящего Регламента.

Рассмотрение обращения осуществляется в порядке и сроки, установленные для рассмотрения жалоб.

О результатах рассмотрения обращения граждане, их объединения и организации информируются в установленном порядке.

По вопросам, затрагивающим интересы широкого круга граждан, информация о результатах рассмотрения обращений граждан, их объединений и организаций публикуется на Сайте.

57. Должностные лица ОДО подготавливают ежегодный статистический отчет и аналитическую записку о предоставлении Россвязью государственной услуги для направления в Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Россвязи и ее должностных лиц

58. Заявители государственной услуги, указанные в пункте 2 настоящего Регламента, могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

59. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений принятых Россвязи и ее должностных лиц являются:

а) непредоставление информации о порядке предоставления государственной услуги;

б) необоснованный отказ в предоставлении государственной услуги;

в) требование от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы;

г) требование от заявителя предоставить документы непредусмотренные настоящим Регламентом;

д) принятое решение по обращению заявителя и иные основания.

60. Письменная жалоба (претензия) подается на русском языке. Форма жалобы (претензии) свободная.

В жалобе (претензии) указываются:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства;

б) почтовый адрес или адрес электронной почты, контактные телефоны;

в) предмет жалобы (претензии);

г) собственноручная подпись заявителя.

К жалобе (претензии) могут прилагаться дополнительные обосновывающие документы.

60.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение Россвязью жалобы (претензии), изложенной в письменной или электронной форме с учетом требований, предусмотренных пунктом 46.2 Регламента, о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги.

60.2. Срок рассмотрения жалобы (претензии) – 30 дней с даты регистрации в САД.

60.3. Ответ на жалобу не дается в случае отсутствия в жалобе (претензии) сведений указанных в пункте 60 настоящего Регламента.

60.4. Жалоба (претензия) не рассматривается в случае:

а) если обжалуется судебное решение;

б) если текст не поддается прочтению;

в) если в тексте содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи

г) если жалоба (претензия) с текстом аналогичного содержания повторно поступила в Россвязь для рассмотрения, а заявителю уже был дан ответ и при этом в жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства.

В указанных случаях заявитель информируется о причине отказа в рассмотрении жалобы (претензии).

60.5. Рассмотрение жалобы (претензии) прекращается по письменному заявлению заявителя.

60.6. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), связанных с предоставлением государственной услуги.

60.7. Жалоба (претензия) направляется в письменной форме почтовым отправлением или по электронной почте по адресу указанному в пунктах 3.1.1 и 3.3 настоящего Регламента.

61. Гражданин обжалует решения, действия (бездействие) должностных лиц Россвязи:

заместителей руководителя Россвязи и должностных лиц структурных подразделений Россвязи – руководителю Россвязи;

руководителя Россвязи – в Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

62. Жалоба признается обоснованной, если установлено, что должностными лицами Россвязи были нарушены сроки или порядок исполнения административных процедур в ходе предоставления государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом, требования нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих предоставление государственной услуги.

63. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица Россвязи, ответственного за действия (бездействие) и решения, осуществленные (принятые) в ходе предоставления государственной услуги и повлекшие за собой жалобу.

64. Должностным лицом, рассматривавшим жалобу, письменно сообщается заявителю о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в сроки, установленные настоящим Регламентом.

65. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрен предмет обжалования, приняты необходимые меры и дан письменный ответ о результатах ее рассмотрения.

66. Вышестоящим органом государственной власти, которому может быть адресована жалоба в досудебном (внесудебном) порядке, является Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Адрес Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: ул. Тверская, д. 7, Москва, 125375.

67. Решения и действия (бездействие) Россвязи и её должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы в судебном порядке.

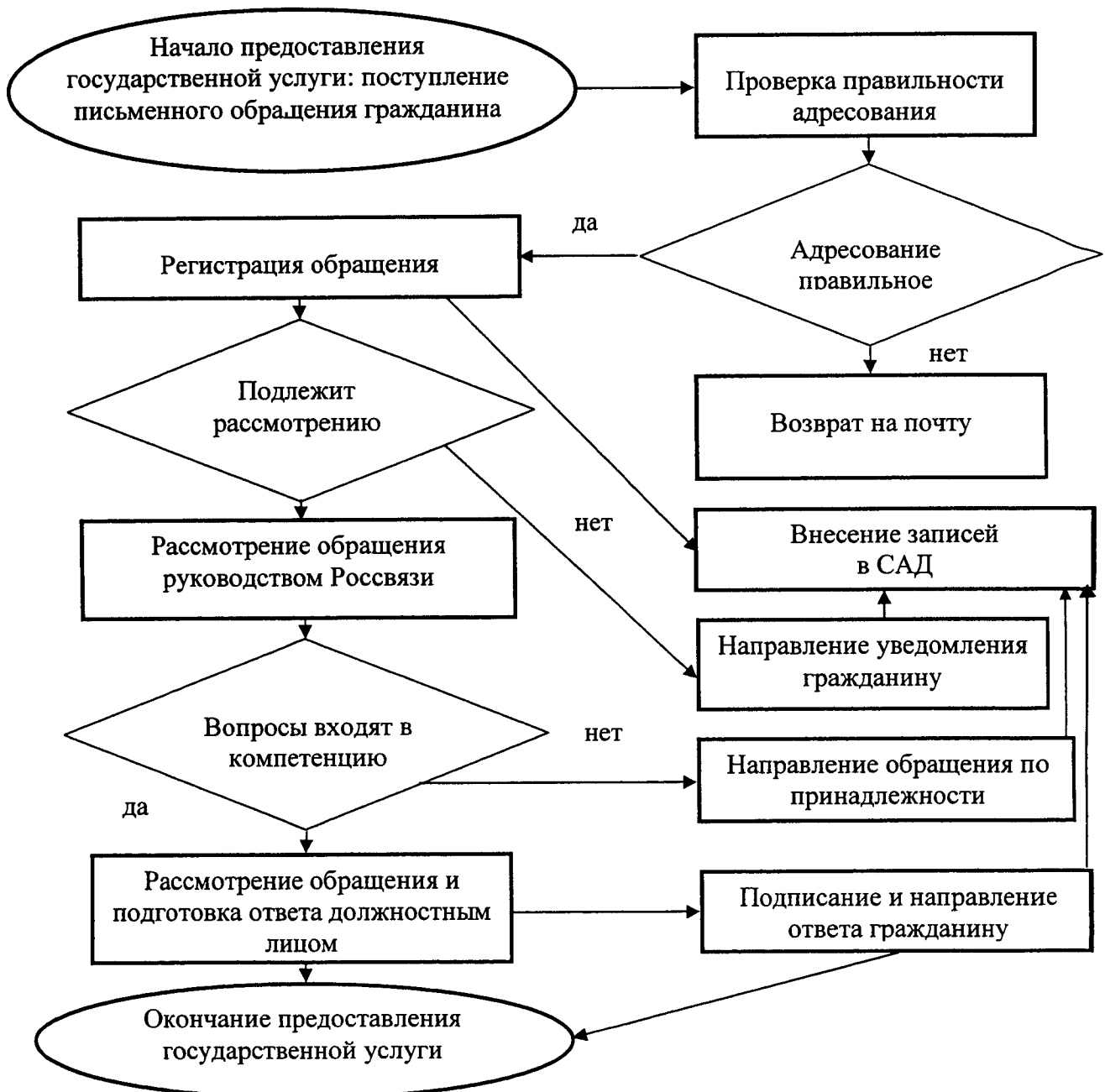
Приложение № 1
к Административному регламенту
Федерального агентства связи по
предоставлению государственной
услуги по осуществлению приема
граждан, обеспечению своевременного
и полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан,
принятию решений и направлению
ответов заявителям в установленный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

Блок – схема
предоставления информации о государственной услуге



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

**Блок-схема предоставления государственной услуги при рассмотрении
письменных обращений граждан**



**Блок-схема предоставления государственной услуги при
личном приеме граждан**

