



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ АЛКОГОЛЬНОГО РЫНКА³
(РОСАЛКОГОЛЬРЕГУЛИРОВАНИЕ)**

П Р И К А З

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 24695
от 26 ИЮНЯ 2012

от 27 апреля 2012 г.

№ 98

МОСКВА

Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка 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 в установленный законодательством Российской Федерации срок

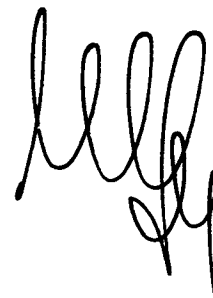
В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010 г., № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196), Положением о Федеральной службе по регулированию алкогольного рынка, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. № 154 "О Федеральной службе по регулированию алкогольного рынка" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 9, ст. 1119; 2010, № 21, ст. 2618; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; № 42, ст. 5403; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935), пунктом 4 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг"

(Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка 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 в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



И.Чуйин

Росалкогольрегулирование Управление правового обеспечения	
КОПИЯ. ВЕРНО	
Ф.И.О.	<u>Тулзина А.Ю.</u>
Должность	<u>вед. консультант</u>
Дата	<u>подп. "28" 04 2012</u>

УТВЕРЖДЕН
приказом Федеральной службы по
регулированию алкогольного рынка
от 27 апреля 2012 г. № 98

**Административный регламент
Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка 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 в установленный законодательством
Российской Федерации срок**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка 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 в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) определяет стандарт и порядок действий должностных лиц центрального аппарата Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка и ее территориальных органов при предоставлении государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан (далее - обращения граждан), принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга).

2. Положения Административного регламента распространяются на устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (предложения, заявления и жалобы), кроме обращений,

рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

3. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Место нахождения центрального аппарата Росалкогольрегулирования: 125993, г. Москва, Миусская пл., дом 3, стр. 4.

Сведения о территориальных органах Росалкогольрегулирования указаны в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

5. Справочный телефон центрального аппарата Росалкогольрегулирования: (495) 662-50-52 (доб. * 0 1638).

6. График работы Росалкогольрегулирования и его территориальных органов (время московское):

понедельник - четверг: 9.00 - 18.00, пятница 9.00 - 16.45. Перерыв 13.00 - 13.45. Суббота, воскресенье - выходные дни.

Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в центральный аппарат Росалкогольрегулирования осуществляется по адресу: г. Москва, Миусская пл., дом 3, стр. 4 в соответствии с графиком приема документов:

понедельник - четверг: 9.30 - 17.00, пятница 9.30 - 16.00. Перерыв 13.00 - 14.00. Суббота, воскресенье - выходные дни.

График приема письменных обращений граждан в территориальных органах Росалкогольрегулирования устанавливается в соответствии со

служебным распоряжением территориальных органов Росалкогольрегулирования.

7. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

понедельник - четверг - с 9.30 до 17.00, пятница - с 9.30 до 16.00, перерыв - с 13.00 до 14.00 (время московское).

8. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу центрального аппарата Росалкогольрегулирования: 125993, г. Москва, Миусская пл., дом 3. стр. 4 и по адресам его территориальных органов.

9. Факсимильные обращения в центральный аппарат Росалкогольрегулирования направляются по факсу: (499) 251-83-05.

Факсимильные обращения в территориальные органы Росалкогольрегулирования направляются по номерам факсов, указанным в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

10. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в разделе «Обращения граждан» официального сайта Росалкогольрегулирования.

11. Информация о порядке предоставления государственной услуги, а также специальная форма, которая заполняется при направлении обращений в виде электронного документа (далее - Интернет-обращения), размещаются в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) и на официальном сайте Росалкогольрегулирования (www.fsrar.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

12. Интернет-обращения также могут быть направлены по адресу электронной почты info@fsrar.ru и адресам электронной почты территориальных органов.

13. Информационный стенд о предоставлении государственной услуги размещается при входе в центральный аппарат Росалкогольрегулирования по

адресу: г. Москва, Миусская пл., дом 3, стр. 4 и адресам его территориальных органов соответственно.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

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

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

15. Предоставление государственной услуги осуществляется Росалкогольрегулированием.

16. При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, иными организациями. При этом Росалкогольрегулирование не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 352 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 20, ст. 2829).

Результат предоставления государственной услуги

17. Результатом предоставления государственной услуги является:

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

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

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

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

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

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

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

оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

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

18. Предоставление государственной услуги завершается путем направления ответа гражданину или отказа в рассмотрении по существу поставленных в обращении вопросов или получения гражданином результата рассмотрения обращения лично в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

Срок предоставления государственной услуги

19. Срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет 30 дней со дня регистрации.

Руководитель Росалкогольрегулирования либо лицо, исполняющее его обязанности, может установить более короткий срок рассмотрения обращения.

В территориальных органах установить более короткий срок рассмотрения обращения может руководитель территориального органа либо лицо, исполняющее его обязанности.

20. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель Росалкогольрегулирования (руководитель территориального органа) либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок

рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

21. При необходимости продления срока рассмотрения обращения руководитель структурного подразделения, ответственного за рассмотрение указанного обращения, представляет на имя руководителя Росалкогольрегулирования (руководителя территориального органа), служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

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

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

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст.1, 2; № 4, ст. 445);

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 1.);

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, 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6150, 6159; 2010, № 5, ст. 459; № 7, ст. 704; № 49, ст. 6413; № 51, ст. 6810; 2011, № 1, ст. 31; № 27, ст. 3866; № 29, ст. 4295; № 48, ст. 6730);

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

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30, ст. 4600);

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

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3880, 3873; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

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; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

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

постановление Правительства Российской Федерации от 24 февраля 2009 г. № 154 «О Федеральной службе по регулированию алкогольного

рынка» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 9, ст. 1119; 2010, № 21, ст. 2618, № 26, ст. 3350, № 31, ст. 4251, № 42, ст. 5403; 2011, № 6, ст. 888, № 14, ст. 1935);

постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

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

приказ Росалкогольрегулирования от 18 августа 2009 г. № 47 «Об утверждении регламента Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка» (зарегистрирован Минюстом России 1 октября 2009 г., № 14928) с изменениями, внесенными приказом Росалкогольрегулирования от 20 сентября 2010 г. № 54н (зарегистрирован Минюстом России 27 октября 2010 г., № 18834) и от 16 сентября 2011 г. № 18н (зарегистрирован Минюстом России 18 октября 2011 г., № 22079);

приказ Росалкогольрегулирования от 14 сентября 2011 г. № 16н «Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в центральном аппарате Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка» (зарегистрирован Минюстом России 17 октября 2011 г., № 22061).

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

23. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное в центральный аппарат Росалкогольрегулирования или его территориальный орган:

в письменном виде по почте;

по факсу;
по электронной почте;
на официальные сайты;
устно или письменно при личном приеме.

24. В своем письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование государственного органа (Росалкогольрегулирование или его территориальный орган) либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

26. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

27. 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 Росалкогольрегулирования или его территориальных органов, иных государственных органов, органов

местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

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

28. 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

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

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

30. Иных 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

31. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

32. Срок ожидания гражданина в очереди при передаче обращения не должен превышать 30 минут.

33. Срок ожидания гражданина в очереди при личном приеме не должен превышать 30 минут.

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

34. Письменные обращения граждан независимо от формы их направления подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления в соответствии с правилами делопроизводства, принятыми в Росалкогольрегулировании и его территориальных органах.

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

35. 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 предоставление государственной услуги, а также полномочия и сферу деятельности Росалкогольрегулирования.

Прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. В помещении для работы с гражданами размещается информационный стенд.

36. На информационном стенде размещается следующая информация:
режим работы Росалкогольрегулирования (его территориального органа);

график личного приема граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц центрального аппарата Росалкогольрегулирования или его территориального органа, осуществляющих прием и устное информирование граждан;

адрес официального сайта в сети Интернет;
номер телефона, факса, адреса электронной почты;
порядок предоставления сведений гражданами в установленной сфере деятельности;

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

37. В помещении, в котором предоставляется государственная услуга, обеспечивается возможность реализации прав лиц с ограниченными физическими возможностями на получение государственной услуги.

38. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги также размещается на официальном сайте Росалкогольрегулирования или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте).

Показатели доступности и качества государственной услуги

39. Основными показателями доступности и качества государственной услуги являются:

достоверность и полнота предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации гражданами о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

40. Гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы

других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации;

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

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

41. Должностные лица Росалкогольрегулирования обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;

получение документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимых для рассмотрения обращений граждан;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

42. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Росалкогольрегулирования при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

43. При предоставлении государственной услуги в электронной форме обеспечиваются следующие возможности:

получение гражданами информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Росалкогольрегулирования и на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

получение гражданами форм заявлений, иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги в электронном виде на официальном сайте Росалкогольрегулирования и на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

представление документов в электронном виде с использованием официальных сайтов Росалкогольрегулирования и Единого портала государственных и муниципальных услуг;

получение гражданами подтверждений факта поступления его Интернет-обращения в Росалкогольрегулирование (в его территориальные органы).

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

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

прием письменных обращений граждан;

регистрация письменных обращений граждан;

рассмотрение письменных обращений граждан;

подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан;

личный прием граждан.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Прием письменных обращений граждан

45. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения, в том числе принятого в ходе личного приема, либо переадресованного из других государственных органов.

Поступающие в Росалкогольрегулирование письменные обращения принимаются подразделением, ответственным за прием входящей корреспонденции.

Конверты поступивших обращений сохраняются и прилагаются к обращениям.

При приеме письменных обращений проверяется:

правильность доставки корреспонденции по адресу. Ошибочно поступившие (доставленные) документы возвращаются адресату;

наличие указанных в документах приложений. При отсутствии приложений на документе проставляется штамп "Получено без приложений".

Если при вскрытии конверта обнаружено отсутствие документов, оформляется соответствующий акт, который подписывается тремя должностными лицами подразделения, осуществляющего прием и регистрацию поступившей корреспонденции.

46. Интернет-обращения принимаются с использованием программно-технических средств.

После выведения их на бумажный носитель Интернет-обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном пунктами 47-68 настоящего Административного регламента для рассмотрения письменных обращений граждан.

Регистрация письменных обращений граждан

47. Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного обращения в центральный аппарат Росалкогольрегулирования или в его территориальный орган.

48. Поступившие в центральный аппарат Росалкогольрегулирования (его территориальный орган) обращения подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления и постановке на контроль с указанием контрольного срока в регистрационной карточке системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота (далее – СЭД).

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

49. При регистрации обращений в регистрационную карточку СЭД вводятся сканированные электронные копии обращений и приложений к нему.

50. Работники центрального аппарата Росалкогольрегулирования (его территориального органа), ответственные за регистрацию обращений, проставляют на обращении штамп с порядковым регистрационным номером и дату регистрации.

Рассмотрение письменных обращений

51. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращений в СЭД.

52. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, рассматривает обращение в день его поступления и принимает необходимое организационное решение о порядке его дальнейшего рассмотрения, обеспечив оперативное поступление его на исполнение ответственному исполнителю (руководителю структурного подразделения).

53. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через структурное подразделение, ответственное за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по

этому вопросу принимается руководителем Росалкогольрегулирования (руководителем территориального органа).

54. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к 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.

Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, как правило, в срок не более половины отведенного времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

55. Ответственный исполнитель:

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

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

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, при необходимости готовит письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, переадресовавшего обращение;

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

56. При необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

57. Если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

58. В ответах на письменные обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

59. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иной орган исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

60. Об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в Росалкогольрегулирование из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации докладывается руководителю Росалкогольрегулирования.

61. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не может направляться указанным должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан

62. Основанием для начала административной процедуры является принятие окончательного решения по результатам рассмотрения обращения.

63. Текст ответа должен содержать исчерпывающие пояснения по всем поставленным в обращении вопросам, информацию о принятых мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

64. После завершения рассмотрения обращения, подписанный и зарегистрированный ответ передается в структурное подразделение, ответственное за организацию делопроизводства, для отправки заявителю.

65. В случае поступления коллективного обращения ответ на него направляется в адрес, указанный в обращении первым, если в обращении не указан иной адрес для направления ответа.

66. Ответы на письменные обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами готовятся за подписью руководителя Росалкогольрегулирования (руководителей территориальных органов Росалкогольрегулирования) или его заместителей.

67. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

68. Если 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).

Личный прием граждан

69. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение гражданина в центральный аппарат Росалкогольрегулирования (его территориальные органы).

70. Личный прием граждан осуществляется руководителем Росалкогольрегулирования, его заместителями, начальниками структурных подразделений центрального аппарата Росалкогольрегулирования по адресу: г. Москва, Миусская пл., дом 3, стр. 4 в соответствии с графиком приема, утвержденным руководителем Росалкогольрегулирования.

В территориальных органах Росалкогольрегулирования личный прием граждан осуществляется руководителем территориального органа, его заместителями, начальниками структурных подразделений по адресам территориальных органов в соответствии с графиками приема, утвержденными руководителями территориальных органов.

71. Организация личного приема граждан в Росалкогольрегулировании возлагается на должностных лиц структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

72. Организация подготовки материалов для личного приема граждан должностными лицами Росалкогольрегулирования в центральном аппарате возлагается на должностных лиц структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, и начальников структурных подразделений, к компетенции которых относятся содержащиеся в обращении вопросы.

73. Организация подготовки материалов для личного приема граждан в территориальных органах возлагается на структурные подразделения, к компетенции которых относятся содержащиеся в обращении вопросы.

74. Графики личного приема граждан размещаются на официальном сайте Росалкогольрегулирования и на информационных стендах по месту приема граждан.

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

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

75. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

76. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном пунктами 47-68 настоящего Административного регламента для письменных обращений граждан.

77. Обращения граждан подлежат регистрации в Журнале учета личного приема граждан в Федеральной службе по регулированию алкогольного рынка (Приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

78. 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 вопросов.

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

80. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по поставленным вопросам. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в

дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

81. Текущий контроль за исполнением положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги в центральном аппарате Росалкогольрегулирования и его территориальных органах, осуществляют должностные лица структурного подразделения центрального аппарата Росалкогольрегулирования, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

82. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами в территориальных органах Росалкогольрегулирования положений Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляют должностные лица структурных подразделений, ответственных за организацию работы с обращениями граждан в территориальных органах.

83. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Обращения, ответы на которые не привели к результату предоставления государственной услуги, указанному в пункте 17 настоящего Административного регламента, с контроля не снимаются.

84. Снятие обращений с контроля в центральном аппарате Росалкогольрегулирования осуществляют должностные лица структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

Исполнитель информирует данное структурное подразделение, об исполнении поручения по рассмотрению обращения.

Снятие обращений с контроля осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в центральном аппарате Росалкогольрегулирования.

85. Снятие обращений с контроля в территориальных органах Росалкогольрегулирования осуществляют должностные лица структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан в территориальном органе.

86. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации ответа, которым завершается предоставление государственной услуги согласно пункту 18 настоящего Административного регламента.

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

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

88. В ходе проведения проверок проверяется соблюдения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих предоставление государственной услуги, соблюдение сроков рассмотрения обращений, а также полнота, объективность и всесторонность рассмотрения обращений.

89. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся не реже одного раза в год в соответствии с планом проверок, утвержденным приказом руководителя Росалкогольрегулирования.

90. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги в территориальных органах проводятся структурным подразделением центрального аппарата Росалкогольрегулирования, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, с участием уполномоченных должностных лиц структурных подразделений территориального органа Росалкогольрегулирования на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц структурных подразделений территориального органа Росалкогольрегулирования, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

91. Должностные лица центрального аппарата Росалкогольрегулирования, принимающие участие в проведении выездных проверок территориальных органов, оказывают необходимую методическую помощь в организации работы с обращениями граждан.

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

92. В случае нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерного отказа в их приеме, нарушения сроков рассмотрения обращений, их необъективного разбирательства, принятия необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации, решений, предоставления недостоверной информации, разглашения сведений о частной жизни гражданина должностные лица Росалкогольрегулирования могут быть привлечены к административной и (или) дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

93. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

94. Контроль за предоставлением государственной услуги включает:

- постановку рассмотрения обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии рассмотрения обращений граждан;
- подготовку и направление в структурные подразделения Справки-напоминания о неисполненных обращениях;
- снятие обращений граждан с контроля.

95. Контроль предоставления государственной услуги также включает в себя выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений.

96. Контроль за рассмотрением обращений граждан и подготовкой ответов осуществляется с использованием СЭД.

97. Обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя структурного подразделения центрального аппарата Росалкогольрегулирования (его территориального органа), определенного в качестве ответственного исполнителя.

98. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения от должностных лиц Росалкогольрегулирования информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Росалкогольрегулирования, а также

принимаемых ими решениях, нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Руководители структурных подразделений организуют учет и анализ этих вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

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

99. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

100. Жалоба подается в Росалкогольрегулирование в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме. Жалобы на решения,

принятые руководителем Росалкогольрегулирования, рассматриваются непосредственно руководителем Росалкогольрегулирования.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Росалкогольрегулирования, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

101. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (Росалкогольрегулирование), его должностного лица, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

102. Жалоба, поступившая в Росалкогольрегулирование, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Росалкогольрегулирования, должностного лица Росалкогольрегулирования в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

103. По результатам рассмотрения жалобы Росалкогольрегулирование принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

104. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 103 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

105. 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 100 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к Административному регламенту Росалкогольрегулирования 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 в установленный законодательством Российской Федерации срок, утвержденному приказом Росалкогольрегулирования от «27» апреля 2012 г. № 98

Сведения о территориальных органах Росалкогольрегулирования

Наименование	Адрес, номер телефона, факса, адрес электронной почты
Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по Центральному федеральному округу	123022, г. Москва, ул. Б. Декабрьская, д. 7, стр. 3 Телефон: (495) 531-62-76, 531-62-77, факс: (495) 531-62-78 e-mail: info@cfo.fsrar.ru
Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по Северо-Западному федеральному округу	191014, г. Санкт-Петербург, ул. Чехова, д. 6, лит. А Телефон: (812) 401-01-44, факс: (812) 401-01-44; e-mail: info@szfo.fsrar.ru
Межрегиональное управление	344000, г. Ростов-на-Дону, ул. Красноармейская, д. 157

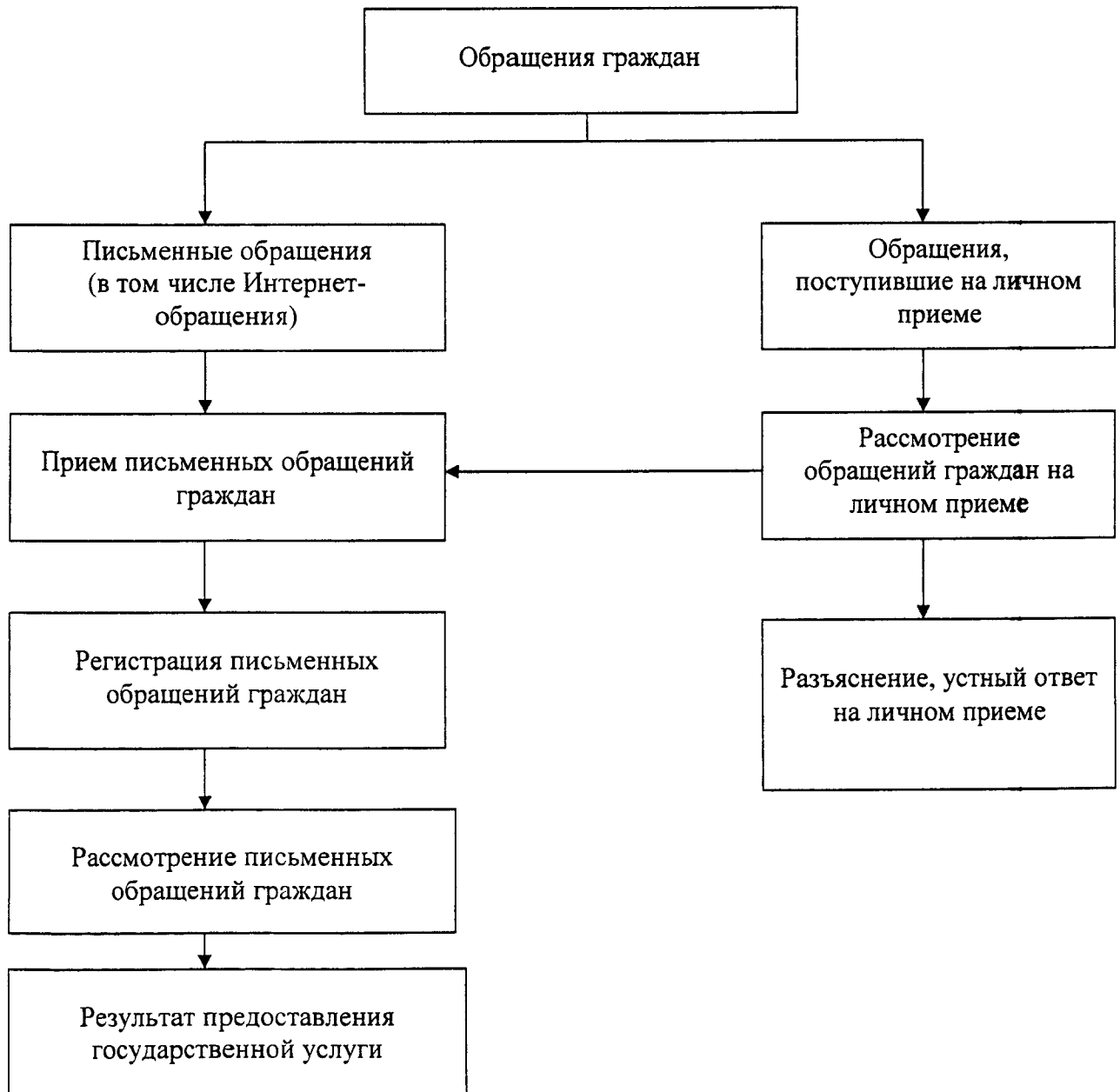
<p>Росалкогольрегулирования по Южному федеральному округу</p>	<p>Телефон: (863) 266-60-38, факс (863) 266-63-01, e-mail: info@ufo.fsrar.ru</p>
<p>Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по Приволжскому федеральному округу</p>	<p>603104, г. Нижний Новгород, ул. Нартова, д.6, корпус 6 Телефон: (831) 437-17-98, факс: (831) 437-17-95 e-mail: info@pfo.fsrar.ru</p>
<p>Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по Уральскому федеральному округу</p>	<p>620144, г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 99 «А» Телефон: (343) 385-08-05, факс: (343) 295-11-71 e-mail: info@urfo.fsrar.ru</p>
<p>Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по Сибирскому федеральному округу</p>	<p>630099, г. Новосибирск ул. Октябрьская, д. 52 Телефон/факс: (383) 231-14-11 e-mail: info@sfo.fsrar.ru</p>
<p>Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по</p>	<p>680000, г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 86 Телефон/факс: (4212) 30-42-23/32-99-40</p>

Дальневосточному федеральному округу	e-mail: info@dfp.fsrar.ru
Межрегиональное управление Росалкогольрегулирования по Северо- Кавказскому федеральному округу	357600, Ставропольский край, г. Ессентуки, ул. Ленина, д. 3, корп. 13 Телефон/факс: (87934) 6-45-41 e-mail: info@skfp.fsrar.ru

Приложение № 2

к Административному регламенту Росалкогольрегулирования 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 в установленный законодательством Российской Федерации срок, утвержденному приказом Росалкогольрегулирования от «27» апреля 2012 г. № 98

Блок – схема
последовательности действий при предоставлении
Федеральной службой по регулированию алкогольного рынка
государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению
своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений
граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок



Приложение № 3
к Административному регламенту Росалкогольрегулирования
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 в
установленный законодательством Российской Федерации
срок, утвержденному приказом Росалкогольрегулирования
от « 27 » апреля 2012 г. № 92

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан в Федеральной службе по регулированию
алкогольного рынка

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7