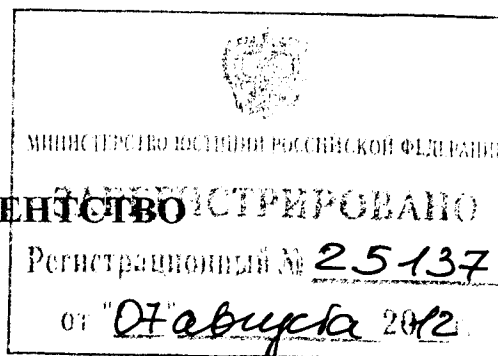




**ФЕДЕРАЛЬНОЕ КОСМИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО**  
**(РОСКОСМОС)**  
**ПРИКАЗ**



9 июня 2012 г.

№ 126

Москва

**Об утверждении Административного регламента Федерального космического агентства по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок**

В соответствии с Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденными 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),

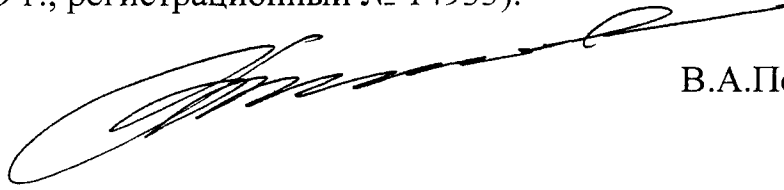
**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального космического агентства по предоставлению государственной услуги по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать утратившим силу приказ Роскосмоса от 29 июля 2009 г. № 112 «Об утверждении Административного регламента Федерального космического агентства по исполнению государственной функции по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним

решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован Минюстом России 1 октября 2009 г., регистрационный № 14933).

Руководитель

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'В.А. Поповкин', written in a cursive style.

В.А.Поповкин

УТВЕРЖДЕН

приказом

Федерального космического агентства

от «9» ИЮНЯ 2012 г. № 126

## **А Д М И Н И С Т Р А Т И В Н Ы Й   Р Е Г Л А М Е Н Т**

**Федерального космического агентства по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок**

### **I. Общие положения**

#### **Предмет регулирования Административного регламента**

1. Административный регламент Федерального космического агентства по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан Федеральным космическим агентством (далее - Роскосмос).

2. Административный регламент регулирует отношения, связанные с предоставлением Роскосмосом государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее - государственная услуга).

3. Положения Административного регламента не распространяются на взаимоотношения граждан и Роскосмоса в процессе реализации им государственных функций и предоставления иных государственных услуг.

## Круг заявителей

4. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

5. Положения Административного регламента применяются в отношении индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб граждан (далее - обращения) по вопросам, относящимся к сфере деятельности Роскосмоса, поступающих в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан.

### Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги

6. Место нахождения Роскосмоса (экспедиции Роскосмоса): Москва, ул. Щепкина, д. 42.

График работы экспедиции Роскосмоса:

понедельник	9.00 - 17.30 (перерыв: 12.00 - 12.45)
вторник	9.00 - 17.30 (перерыв: 12.00 - 12.45)
среда	9.00 - 17.30 (перерыв: 12.00 - 12.45)
четверг	9.00 - 17.30 (перерыв: 12.00 - 12.45)
пятница	9.00 - 16.30 (перерыв: 12.00 - 12.45)

суббота, воскресенье - выходные дни.

7. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги граждане обращаются в Роскосмос и в территориальный орган Роскосмоса в г. Байконуре (далее - территориальный орган Роскосмоса):

в письменном виде (почтой, курьером) по адресам: Роскосмоса - ул. Щепкина, д. 42, Москва, ГСП-6, 107996, территориального органа Роскосмоса - пр. Королева, д. 36, г. Байконур, Казахстан, 468320;

в письменном виде по факсимильной связи (факсу): Роскосмоса - (495) 688-90-63, территориального органа Роскосмоса (33622) 7-09-67, (495) 631-81-06;

устно по контактными телефонам: Роскосмоса - (495) 631-96-12; территориального органа Роскосмоса (336622) 7-68-07;

в электронном виде путем заполнения в установленном порядке специальной формы по электронным адресам: официального сайта Рос-

космоса в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [www.roscosmos.ru](http://www.roscosmos.ru) (далее - официальный сайт Роскосмоса), федеральной государственной информационной системы - «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее - портал госуслуг).

Информация о личном приеме граждан руководителем Роскосмоса может быть получена по телефону (495) 631-91-91, заместителями руководителя Роскосмоса - по телефонам: (495) 631-91-04, (495) 631-85-75, (495) 631-93-32, (495) 631-91-41, (495) 631-93-95.

8. Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), порядке предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте Роскосмоса и на информационных стендах в помещении экспедиции и бюро пропусков Роскосмоса.

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

10. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется государственным гражданским служащим центрального аппарата Роскосмоса или территориального органа Роскосмоса (далее - гражданский служащий) по телефону и при личном приеме граждан.

11. При ответе на телефонные звонки гражданский служащий, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения центрального аппарата Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

12. Гражданский служащий при общении с гражданином должен корректно и внимательно относиться к гражданину, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

13. Гражданский служащий, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, не вправе проводить консультирование гражданина, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

14. Гражданский служащий, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других гражданских служащих. При невозможности оперативного ответа на поставленные вопросы гражданский служащий предлагает гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке предоставления государственной услуги в пись-

менной форме либо согласует с гражданином другое удобное для него время для устного информирования о порядке предоставления государственной услуги.

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

16. Публичное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Роскосмоса и на информационных стендах, размещенных в зданиях Роскосмоса и территориального органа Роскосмоса.

17. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления государственной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

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

### **Наименование государственного органа, предоставляющего государственную услугу**

19. Государственную услугу по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок предоставляют центральный аппарат Роскосмоса и территориальный орган Роскосмоса.

### **Результат предоставления государственной услуги**

20. Конечным результатом предоставления государственной услуги могут являться:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о перенаправлении обращения в соответствующий государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (в устной, письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура предоставления государственной услуги завершается направлением ответа или отказа по существу обращения заявителя и получением гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

### **Срок предоставления государственной услуги**

21. Срок регистрации письменного обращения гражданина (далее - письменное обращение) с момента его поступления не может превышать 3 (трех) дней. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

22. Обращение, поступившее в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса), рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации.

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

23. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), в срок до 7 (семи) дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в письменном обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о передаче его обращения.

24. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководитель структурного подразделения, в котором рассматривается обращение, не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) Роскосмоса или руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Роскосмоса проект решения о продлении срока рассмотрения обращения.

25. В случаях, предусмотренных пунктом 33 Административного регламента, срок предоставления государственной услуги может быть приостановлен до устранения причин, вызвавших приостановление срока.

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

26. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

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; № 50, ст. 7337);

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

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, 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 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 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587, № 49, ст. 7061);

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 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 26 июня 2004 г. № 314 «Об утверждении Положения о Федеральном космическом агентстве» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 27, ст. 2777; 2006, № 52, ст. 5587; 2008, № 5, ст. 407; № 15, ст. 1557; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 33, ст. 4081; № 38, ст. 4504; 2010, № 25, ст. 3168; № 26, ст. 3350; № 32, ст. 4321; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935; 2012, № 11, ст. 1304);

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).

#### **Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, порядок их представления**

27. В Роскосмосе (территориальном органе Роскосмоса) рассматриваются письменные обращения граждан, поступившие почтовой связью, факсимильной связью, через экспедицию, на официальный сайт Роскосмоса, на портал госуслуг.

28. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование федерального органа исполнительной власти - Федеральное космическое агентство (Роскосмос) или Управление Федерального космического агентства на космодроме Байконур (Управление Роскосмоса на Байконуре), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, содержательную сторону обращения, т.е. изложение гражданином сути предложения, заявления, жалобы, личную подпись и дату обращения.

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

В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме

либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

29. Запрещается требовать от заявителя представления иных документов и информации, а также документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и иных государственных органов.

30. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

Личный прием граждан в центральном аппарате Роскосмоса и территориальном органе Роскосмоса проводится руководителем (заместителями руководителя) Роскосмоса, руководителем (заместителями руководителя) территориального органа Роскосмоса и уполномоченными лицами в соответствии с установленным графиком приема граждан по предварительной записи.

Информация о месте и графике личного приема граждан в центральном аппарате Роскосмоса размещается на официальном сайте Роскосмоса. Запись граждан на личный прием осуществляется по контактными телефонам Роскосмоса и территориального органа Роскосмоса.

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

31. Обращение, поступившее в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса), подлежит обязательному приему.

#### **Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

32. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

если ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

если в письменном обращении обжалуется судебное решение. Такое письменное обращение в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается направившему его гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

если в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое

письменное обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации обращения в Роскосмосе или территориальном органе Роскосмоса.

33. Предоставление государственной услуги приостанавливается в следующих случаях:

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

если текст письменного обращения не поддается прочтению. Такое письменное обращение не рассматривается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается направившему обращение гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми письменными обращениями, и при этом в письменном обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководителем (заместителем руководителя) Роскосмоса, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса может быть принято решение о безосновательности очередного письменного обращения гражданина и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное письменное обращение гражданина и более ранние письменные обращения гражданина направлялись в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса) или одному и тому же должностному лицу Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) с уведомлением о данном решении гражданина, направившего письменное обращение;

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

34. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное им обращение рассматривается Роскосмосом и территориальным органом Роскосмоса в порядке, установленном Административным регламентом.

35. Гражданину отказывается в личном приеме при отсутствии у него документа, удостоверяющего его личность.

### **Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги**

36. Информация о процедуре предоставления государственной услуги, а также сама государственная услуга предоставляются гражданам бесплатно.

### **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

37. Срок ожидания гражданина в очереди при передаче обращения в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса) не должен превышать 15 минут.

38. Срок ожидания гражданина в очереди на личном приеме в Роскосмосе (территориальном органе Роскосмоса) не должен превышать 30 минут.

### **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

39. Обращение гражданина, поступившее в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса), подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

### **Требования к местам предоставления государственной услуги**

40. Для устного информирования граждан о порядке предоставления государственной услуги в Роскосмосе и территориальном органе Роскосмоса выделяется специальный телефонный номер. Рабочее место гражданского служащего, осуществляющего устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, обеспечивается техническими средствами.

41. На первых этажах зданий размещения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) для работы с гражданами устанавливаются информационные стенды для получения информации о порядке предоставления государственной услуги:

режим работы структурных подразделений Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса);

график личного приема граждан;  
фамилии, имена, отчества должностных лиц Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), осуществляющих личный прием граждан;  
фамилии, имена, отчества и должности лиц Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), осуществляющих устное информирование граждан;  
адрес официального сайта Роскосмоса;  
номер телефона, факса Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса).

42. Информационные тексты печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

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

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

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

### **Показатели доступности и качества государственной услуги**

46. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Роскосмосом (территориальным органом Роскосмоса) при желании имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 федеральным законом тайну;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;  
осуществлять иные действия, не противоречащие Административному регламенту.

47. Должностные лица Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса)\*:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

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

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 32,33 Административного регламента;

направляют обращения гражданина на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем уведомляют гражданина;

уведомляют гражданина о невозможности предоставления ему ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случаях, предусмотренных пунктами 32, 33 Административного регламента.

48. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

49. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в Роскосмосе (территориальном органе Роскосмоса) являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

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

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

---

\*В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

**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**

**Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги**

50. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

- работа с письменными обращениями граждан, включающая в себя:
  - прием и регистрацию обращений граждан;
  - рассмотрение обращений граждан;
  - подготовка ответов на обращения граждан;
  - направление ответа гражданину;
  - личный прием граждан;
  - подготовка отчетности по обращениям граждан.

**Последовательность действий гражданских служащих Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) при предоставлении государственной услуги**

51. Блок-схема предоставления государственной услуги при рассмотрении обращения приведена в приложениях № 1 и 2 к Административному регламенту.

**Прием и регистрация обращения, поступившего в письменном и электронном виде**

52. Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение гражданина в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса) или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

Обращение может поступить в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса):

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- через сайт Роскосмоса или портал госуслуг путем заполнения в установленном порядке специальной формы;
- через экспедицию;

на личном приеме руководителем (заместителями руководителя) Роскосмоса, руководителем (заместителями руководителя) территориального органа Роскосмоса.

### 53. Прием обращения.

53.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, а также прием обращений лично у гражданина осуществляются сотрудником экспедиции. Принятые обращения передаются в подразделения Управления делами Роскосмоса и территориального органа Роскосмоса, ответственные за организацию работы с обращениями граждан (далее - подразделение по работе с обращениями граждан).

53.2. Гражданский служащий подразделения по работе с обращениями граждан проверяет правильность адресования.

Ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в экспедицию для доставки их в отделение почтовой связи.

53.3. Почтовое отправление вскрывается гражданским служащим подразделения по работе с обращениями граждан, который проверяет наличие в нем письменных вложений и приложений к ним.

Почтовые отправления с пометкой «лично», адресованные руководителю и заместителям руководителя Роскосмоса (руководителю и заместителям руководителя территориального органа Роскосмоса), не вскрываются, передаются адресатам или вскрываются по их личному указанию.

В случае отсутствия письменного вложения или приложений к письменному вложению составляется акт, который подписывается гражданским служащим подразделения по работе с обращениями граждан, производившим вскрытие почтового отправления, и начальником (заместителем начальника) подразделения по работе с обращениями граждан. При наличии обратного адреса гражданин письменно уведомляется об отсутствии внутри почтового отправления письменного вложения или приложений к письменному вложению.

Уведомление подписывается начальником Управления делами Роскосмоса (руководителем структурного подразделения территориального органа Роскосмоса, ответственного за организацию работы с обращениями граждан).

Акт подшивается к переписке по данному обращению гражданина.

Оболочка почтового отправления хранится вместе с обращением в течение установленного срока хранения.

53.4. Обращения, поступившие на официальный сайт и портал госуслуг, распечатываются гражданским служащим, ответственным за прием электронных сообщений, который проверяет правильность адресования обращений и передает их на регистрацию в подразделение по работе с обращениями граждан.

53.5. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется гражданским служащим, ответственным за прием факсимильных сообщений, который проверяет правильность адресования и передает



его на регистрацию в подразделение по работе с обращениями граждан.

#### 54. Регистрация обращения.

54.1. Регистрация обращений производится гражданским служащим подразделения по работе с обращениями граждан в системе автоматизированного документооборота в течение 3 (трех) дней с даты их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

На обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации. На каждое обращение заполняется регистрационно-контрольная карточка (РКК).

Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

54.2. На стадии предварительной обработки поступивших обращений гражданский служащий подразделения по работе с обращениями граждан отбирает обращения, не подлежащие рассмотрению по существу:

обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), а также членов их семей;

обращения, текст которых не поддается прочтению.

По данным обращениям гражданский служащий подразделения по работе с обращениями граждан готовит проект письменного уведомления (разъяснения) гражданину с обоснованием оставления обращения без ответа по существу.

Проект уведомления согласовывается руководителем подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственного за правовое обеспечение.

Уведомление подписывается начальником Управления делами Роскосмоса (руководителем структурного подразделения территориального органа Роскосмоса, ответственного за организацию работы с обращениями граждан).

Срок подготовки и отправки уведомления не может превышать 7 (семи) дней со дня регистрации обращения.

54.3. Обращение, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации направляется начальником Управления делами Роскосмоса (руководителем структурного подразделения территориального органа Роскосмоса, ответственного за организацию

работы с обращениями граждан) в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

54.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, направляется в подразделение Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственное за правовое обеспечение, для подготовки разъяснения порядка обжалования данного судебного решения.

Указанное разъяснение подписывается руководителем подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственного за правовое обеспечение.

Срок подготовки разъяснения и возвращения обращения не может превышать 7 (семи) дней со дня регистрации обращения.

54.5. Регистрация обращений, поступивших в адрес руководителей структурных подразделений Роскосмоса\*, осуществляется данными структурными подразделениями в порядке и сроки, установленные Административным регламентом.

### **Рассмотрение обращения должностными лицами**

55. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации докладываются начальником Управления делами Роскосмоса руководителю (заместителем руководителя) Роскосмоса либо направляются в соответствующие структурные подразделения или лицам на исполнение.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации докладываются руководителем структурного подразделения территориального органа Роскосмоса, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, руководителю (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса.

56. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в приемную руководителя (заместителя руководителя) Роскосмоса, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Роскосмоса, руководителя структурного подразделения Роскосмоса.

57. Руководитель (заместитель руководителя) Роскосмоса, руководитель (заместитель руководителя) территориального органа Роскосмоса определяет структурное подразделение либо лицо, ответственное за рассмотрение обращения. В тот же день обращение (бумажный носитель) направляется подразделением Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственным за документационное обеспечение, на исполнение согласно резолюции.

---

\*Управления Роскосмоса по направлениям, отделы Роскосмоса и отделы в составе управлений Роскосмоса прямого подчинения руководителю Роскосмоса.

58. В случае если в поручении указаны несколько структурных подразделений Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), подлинник обращения направляется структурному подразделению, указанному в резолюции первым или обозначенному словом «созыв» («ответственный») и являющемуся головным при рассмотрении обращения.

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

60. Руководитель структурного подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), получившего поручение, в день получения поручения принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

61. При необходимости продления сроков исполнения поручения руководитель структурного подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственного за его исполнение, либо уполномоченное лицо не позднее 5 (пяти) дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) Роскосмоса или руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Роскосмоса проект решения о продлении срока рассмотрения обращения.

Руководитель (заместитель руководителя) Роскосмоса, руководитель (заместитель руководителя) территориального органа Роскосмоса в течение 1 (одного) рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока исполнения поручения. Автору обращения не позднее 3 (трех) дней до истечения срока исполнения направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписывается руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса, руководителем структурного подразделения Роскосмоса, ответственного за рассмотрение обращения, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с резолюцией.

62. Получивший поручение гражданский служащий структурного подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственного за его исполнение (далее - исполнитель), при подготовке ответа на обращение исполняет поручение в соответствии с резолюцией.

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

подготавливает запросы в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов. Запросы подписываются руководителем (заместителем руководителя) Роскосмоса,

руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса;

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

подготавливает проекты решений о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, о прекращении переписки с гражданином, уведомление гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

64. По многократным обращениям исполнитель на основании истории обращения рассматривает вопрос о безосновательности очередного обращения и готовит проект решения о прекращении переписки с гражданином.

Проект решения о прекращении переписки согласовывается с подразделением Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственным за правовое обеспечение, и представляется на подпись руководителю (заместителю руководителя) Роскосмоса, руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Роскосмоса.

О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление подписывается руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса, руководителем структурного подразделения Роскосмоса, ответственного за рассмотрение обращения, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с резолюцией.

65. В случае если ответ по существу поставленного в письменном обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, исполнитель готовит проект уведомления о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Проект уведомления согласовывается с подразделением Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), осуществляющим функции по защите государственной тайны.

Уведомление подписывается руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса, руководителем структурного подразделения Роскосмоса, ответственного за рассмотрение обращения, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с резолюцией.

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

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может

быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

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

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

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

Для этого исполнитель:

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

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

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

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

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

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

69. Обращение, поступившее в адрес руководителя структурного подразделения Роскосмоса, рассматривается в порядке и сроки, установленные Административным регламентом.

70. Обращение считается рассмотренным, если дан ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

## Подготовка ответа гражданину

71. Проект ответа гражданину подготавливается исполнителем в срок не позднее 3 (трех) дней до истечения срока исполнения поручения, согласовывается с заинтересованными структурными подразделениями Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), подразделением Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственным за правовое обеспечение, при необходимости, и представляется на подпись должностному лицу Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) в соответствии с резолюцией.

72. Проект ответа гражданину согласовывается:

руководителем структурного подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), являющегося соисполнителем поручения, - в срок до 1 (одного) рабочего дня с момента получения проекта ответа от структурного подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственного за рассмотрение обращения;

руководителем подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственного за правовое обеспечение, при необходимости, - в срок до 2 (двух) рабочих дней с момента получения проекта ответа от структурного подразделения Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственного за рассмотрение обращения.

73. Ответ на обращение гражданину подписывается руководителем (заместителем руководителя) Роскосмоса, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса, руководителем структурного подразделения Роскосмоса, ответственного за рассмотрение обращения или в адрес которого поступило обращение, либо уполномоченным на то лицом в соответствии с резолюцией в течение 1 (одного) рабочего дня.

74. Подготовленный по результатам рассмотрения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

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

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

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

при необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела);

ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый или электронный адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись.

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

### **Направление ответа гражданину**

76. Основанием для начала административной процедуры является поступление подписанного ответа гражданину в подразделение по работе с обращениями граждан.

77. Исходящий номер на ответ за подписью руководителя (заместителя руководителя) Роскосмоса, руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Роскосмоса присваивает гражданский служащий подразделения по работе с обращениями граждан. Проверка правильности оформления ответа и его регистрация осуществляются гражданским служащим подразделения по работе с обращениями граждан в день поступления.

Ответ за подписью руководителя структурного подразделения Роскосмоса, которому поручено рассмотрение обращения или в адрес которого поступило обращение, присваивает данное структурное подразделение.

78. Зарегистрированный ответ передается в экспедицию для дальнейшей отправки в отделение почтовой связи.

79. Ответы на письменные обращения граждан направляются в письменной форме почтовым отправлением.

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

81. Зарегистрированный ответ на обращение гражданина, поступившее через сайт Роскосмоса или портал госуслуг путем заполнения в установленном порядке специальной формы, направляется подразделением по работе с обращениями граждан или структурным подразделением Роскосмоса, ответственным за рассмотрение обращения или в адрес руководителя которого поступило обращение, либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по почтовому адресу по выбору корреспондента в течение рабочего дня. На подлиннике ответа указываются дата и время отправления электронного образа ответа на обращение.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело.

82. Формирование и хранение дел по результатам рассмотрения обращений граждан производятся подразделением по работе с обращениями граждан. В дела подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения руководства.

Формирование и хранение дел по результатам рассмотрения обращений поступивших в адрес руководителей структурных подразделений Роскосмоса, осуществляются данными структурными подразделениями.

### **Личный прием граждан**

83. Предоставление государственной услуги при личном приеме граждан включает в себя следующие административные процедуры:

регистрация обращения;

прием гражданина должностным лицом Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса);

подготовка письменного ответа.

84. Регистрация обращения.

84.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является письменное или устное обращение гражданина о его записи на личный прием. Регистрация и рассмотрение письменного обращения гражданина о его записи на личный прием осуществляются в соответствии с Административным регламентом.

84.2. Гражданский служащий Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственный за организацию личного приема граждан, 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, а также сообщаются фамилия, имя, отчество и должность должностного лица Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), которое будет проводить личный прием гражданина.

Указанные данные вносятся в карточку личного приема гражданина (приложение № 3 к Административному регламенту).

84.3. Гражданский служащий Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), ответственный за организацию личного приема граждан, подготавливает справку об истории обращений гражданина, которая передается руководителю (заместителю руководителя) Роскосмоса, руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Роскосмоса. Справка об истории обращений гражданина хранится вместе с карточкой личного приема гражданина.



85. Прием гражданина должностным лицом Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса).

85.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является прибытие гражданина на личный прием.

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

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 Административным регламентом порядке.

85.3. 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 делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

85.4. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

85.5. 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.

85.6. Общий срок исполнения административной процедуры зависит от сложности обращения.

85.7. Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется подразделением по работе с обращениями граждан по карточкам личного приема граждан.

86. Подготовка письменного ответа.

86.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение от гражданина в ходе личного приема письменного обращения или отказ гражданина от получения в ходе личного приема устного ответа.

86.2. Гражданский служащий подразделения по работе с обращениями граждан на основании карточки личного приема гражданина заполняется РКК, которая направляется на исполнение в соответствующее структурное подразделение Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) в установленном Административным регламентом порядке.

## **Подготовка отчетности по обращениям граждан**

87. Территориальный орган Роскосмоса ежеквартально в установленный Роскосмосом срок направляет в Роскосмос статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими в территориальный орган Роскосмоса. Структурные подразделения Роскосмоса ежеквартально направляют в Управление делами Роскосмоса статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес руководителя структурного подразделения.

Направляемая территориальным органом Роскосмоса и структурными подразделениями Роскосмоса информация должна содержать сведения об основных вопросах, содержащихся в обращениях заявителей, о принятых мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности Роскосмоса, в том числе в области нормативно-правового регулирования в установленной сфере деятельности.

88. Подразделение Управления делами Роскосмоса, ответственное за работу с обращениями граждан, ежеквартально обеспечивает сбор, учет и анализ данных, представленных территориальным органом Роскосмоса и структурными подразделениями Роскосмоса.

89. Подразделение Управления делами Роскосмоса, ответственное за работу с обращениями граждан, ежеквартально подготавливает статистические отчеты, а также годовой отчет и аналитическую записку о предоставлении Роскосмосом государственной услуги для направления в Администрацию Президента Российской Федерации.

## **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением гражданскими служащими Роскосмоса положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

90. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений гражданскими служащими Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) осуществляется соответствующими должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

По результатам контроля осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Роскосмоса (руководителем территориального органа Роскосмоса).

**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**

91. Проверки полноты и качества осуществления государственной услуги организуются на основании правовых актов Роскосмоса.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению гражданина).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется временная комиссия, в состав которой включаются гражданские служащие Роскосмоса.

Деятельность комиссии осуществляется в соответствии с правовыми актами Роскосмоса.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**Ответственность гражданских служащих Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

92. Персональная ответственность гражданских служащих Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

93. Гражданские служащие Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, обеспечение контроля за соблюдением установленного срока рассмотрения обращения гражданина.

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.

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

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме, возлагается на должностных лиц Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), проводивших прием.

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

94. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

95. 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) гражданских служащих Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса).

96. При выявлении нарушений полноты качества предоставления государственной услуги проект ответа на обращение гражданина руководителем (заместителем руководителя) Роскосмоса, руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Роскосмоса возвращается на повторное рассмотрение.

Основаниями для возврата проекта ответа на обращение гражданина являются:

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.

97. 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.

98. Подразделение по работе с обращениями граждан еженедельно готовит справку о ходе рассмотрения обращений граждан.

Справка готовится и представляется по четвергам начальникам структурных подразделений Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) и в пятницу руководителю Роскосмоса (руководителю территориального органа Роскосмоса) и рассылается в течение рабочего дня.

99. Поручения о рассмотрении письменных обращений граждан снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), а также должностных лиц Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса)**

100. Решения и действия (бездействие) должностных лиц Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, могут обжаловаться гражданами (далее - заявители) в досудебном (внесудебном) порядке.

101. 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, а также настоящим Административным регламентом;

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

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

102. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса).

103. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Роскосмоса и портала госуслуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

104. Жалоба должна содержать:

наименование Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), должностного лица Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), решение и действие (бездействие) которого обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), должностного лица Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса);

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), должностного лица Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

105. Жалоба, поступившая в Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса), подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), должностного лица Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса) в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

106. По результатам рассмотрения жалобы Роскосмос (территориальный орган Роскосмоса) принимает одно из следующих решений:

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

107. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 106 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

109. Граждане вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц Роскосмоса (территориального органа Роскосмоса), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Административному регламенту

Блок-схема последовательности действий при рассмотрении  
обращений граждан



Приложение № 2



**Блок-схема последовательности действий исполнителя при  
рассмотрении обращений**



ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Административному регламенту

КАРТОЧКА  
личного приема граждан

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

(Ф.И.О.)

---

(адрес местожительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

---

---

---

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

---

(должность лица, производившего  
личный прием)

---

(подпись)

---

(инициалы, фамилия)