



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЮСТ РОССИИ)

П Р И К А З

Москва

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 25536

от "26" сентября 2012 г.

31 июля 2012 г.

№ 147

Об утверждении Административного регламента Федеральной службы исполнения наказаний по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3873, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30, ст. 4587, № 49, ст. 7061) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092) п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент Федеральной службы исполнения наказаний по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Министр

А.В. Коновалов

ВЕРНО
03.08.2012



А.В. Миронова

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства юстиции
Российской Федерации

от 31 июля 2012 г. № 147

**Административный регламент Федеральной службы
исполнения наказаний по предоставлению государственной услуги
по организации приема граждан, обеспечению своевременного
и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по
вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы,
принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов
в установленный законодательством Российской Федерации срок**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Настоящий Административный регламент предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Административный регламент, государственная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), связанных с реализацией гражданами, а также иностранными гражданами и лицами без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане),

конституционного права на обращения в органы государственной власти Российской Федерации, а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями Федеральной службы исполнения наказаний (далее – ФСИН России), ее должностными лицами, территориальными органами ФСИН России с заявителями, иными органами государственной власти Российской Федерации при предоставлении государственной услуги.

Круг заявителей

2. Получателями государственной услуги являются:

граждане Российской Федерации, в том числе осужденные к наказаниям, несвязанным с лишением свободы;

иностранцы граждане и лица без гражданства, в том числе осужденные к наказаниям, несвязанным с лишением свободы, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Место нахождения ФСИН России: г. Москва, ул. Житная, д. 14.

Проезд: до станции метро «Октябрьская» - радиальная.

График работы ФСИН России:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 18.00;

пятница – с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв – с 12.00 до 12.45.

4. Письменное обращение гражданина с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу ФСИН России: ГСП-1, ул. Житная, д. 14, г. Москва, 119991.

Письменное обращение гражданина в форме электронного документа направляется через «Интернет-приемную» официального сайта ФСИН России в сети Интернет по адресам: <http://www.fsin.su> и <http://фсин.рф>, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) по адресу: <http://www.gosuslugi.ru>).

Получение информации о личном приеме граждан должностными лицами ФСИН России производится по телефону приемной ФСИН России: (499) 972-51-14.

Факсимильное письменное обращение гражданина направляется в ФСИН России по телефону: (495) 982-19-50.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина и в электронную базу данных «Обращения граждан».

5. Письменное обращение гражданина с доставкой по почте или курьером в территориальные органы ФСИН России и учреждения уголовно-исполнительной системы (далее – УИС) направляются по почтовым адресам, размещенным на официальных сайтах территориальных органов ФСИН России в сети Интернет.

Письменное обращение гражданина в форме электронного документа направляется на официальные сайты территориальных органов ФСИН России в сети Интернет.

6. Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан управления делами ФСИН России (далее – отдел по работе с обращениями граждан ФСИН России) по телефонам: (495) 982-19-46, (495) 982-19-47, (495) 982-19-48, (495) 955-32-93.

График предоставления справочной информации:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 18.00;

пятница – с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв – с 12.00 до 12.45.

По телефону предоставляется следующая информация:

о поступлении, регистрации и исполнении обращений граждан;

контактный телефон приемной ФСИН России и график приема граждан должностными лицами ФСИН России;

почтовый адрес, адрес «Интернет-приемной» официального сайта ФСИН России в сети Интернет.

7. Официальный сайт ФСИН России в сети Интернет размещен по адресам: <http://www.fsin.su> и <http://фсин.рф>. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах территориальных органов ФСИН России, почтовых адресах и адресах электронной почты размещены на официальном сайте ФСИН России сети Интернет и в приложении № 1 к регламенту.

8. Информирование осуществляется в виде публичного информирования и индивидуального информирования:

публичное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте ФСИН России, официальных сайтах территориальных органов ФСИН России в сети Интернет (далее – официальные сайты, если не оговорено особо), Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и информационных стендах;

индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) или письменного информирования.

9. При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) работники отдела по работе с обращениями граждан ФСИН России, отделов делопроизводства и архивной работы, секретариатов и канцелярий территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС (далее – службы делопроизводства учреждений и органов УИС), осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны назвать свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность. В вежливой форме, корректно, без длительных пауз, с использованием официально-делового стиля речи проинформировать гражданина о порядке предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги. При этом время ожидания гражданином при индивидуальном устном информировании не может превышать тридцати минут. Максимальное время индивидуального устного информирования для каждого гражданина не может превышать десяти минут.

В случае, если для осуществления индивидуального устного информирования требуется более десяти минут, работник УИС, осуществляющий

индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за получением информации письменно либо назначить другое удобное для гражданина время для индивидуального устного информирования.

В случае, если информация, полученная гражданином в территориальном органе ФСИН России или учреждении УИС, его не удовлетворяет, то гражданин может обратиться за информацией в ФСИН России.

10. В нерабочее время, выходные и нерабочие праздничные дни прием обращений граждан осуществляется: в ФСИН России – оперативным дежурным дежурной службы организационно-инспекторского управления ФСИН России, в территориальном органе ФСИН России или учреждении УИС – в соответствии с решением их руководителей.

11. Личный прием осуществляется при непосредственном обращении гражданина к должностным лицам учреждений и органов УИС в приемных в соответствии с графиками, утвержденными их руководителями.

График приема граждан в ФСИН России помещается на информационном стенде, находящемся в контрольно-пропускном пункте по адресу приемной ФСИН России: г. Москва, ул. Садовая Сухаревская, д. 11, и на официальном сайте ФСИН России в сети Интернет.

Графики приема граждан в территориальных органах ФСИН России и учреждениях УИС помещаются в общедоступных местах и на официальных сайтах территориальных органов ФСИН России в сети Интернет.

Организацию приема посетителей осуществляют службы делопроизводства учреждений и органов УИС.

12. Информация о предоставлении государственной услуги размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальных сайтах, в средствах массовой информации, на информационных стендах учреждений и органов УИС.

13. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальных сайтах, в средствах массовой информации, на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

местонахождение учреждения или органа УИС;

режим работы учреждения или органа УИС;

адрес электронной почты, адрес официального сайта, телефонный номер для приема факсимильных сообщений учреждения или органа УИС;

справочные телефоны учреждения или органа УИС;

порядок получения гражданами информации о предоставлении государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги;

график личного приема граждан в учреждении или органе УИС;

краткое изложение последовательности административных действий при предоставлении государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы;

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами учреждения или органа УИС в ходе предоставления государственной услуги.

14. Стенды, содержащие информацию о графике личного приема граждан, размещаются в помещениях для личного приема граждан (далее – приемные) или при входе в административное здание учреждения или органа УИС.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

15. Наименование государственной услуги – организация приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятие по ним соответствующих решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, непосредственно предоставляющего государственную услугу

16. Государственную услугу предоставляет федеральный орган исполнительной власти – Федеральная служба исполнения наказаний (далее – ФСИН России), учреждения, непосредственно подчиненные ФСИН России, территориальные органы ФСИН России, а также учреждения УИС, подведомственные территориальным органам ФСИН России.

Непосредственно государственную услугу предоставляют работники УИС и федеральные государственные гражданские служащие ФСИН России (далее – работники УИС).

17. В случаях несоответствия содержания обращения гражданина компетенции ФСИН России предоставление государственной услуги осуществляется во взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, наделенными соответствующими полномочиями.

18. Должностные лица учреждений и органов УИС при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением гражданина в иные органы государственной власти Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации.

Результаты предоставления государственной услуги

19. Результатами предоставления государственной услуги являются:

ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа гражданину на все поставленные в его обращении вопросы с учетом содержания ранее поступивших обращений того же заявителя;

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

уведомление в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

возвращение обращения гражданину, 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 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 федеральным законом 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Сроки предоставления государственной услуги

20. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения. В случае направления письменного обращения из ФСИИ России в территориальный орган ФСИИ России – 30 дней со дня регистрации в ФСИИ России.

21. В исключительных случаях, а также в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения гражданина, либо выезда в служебную командировку для проверки сведений, изложенных в обращении, по мотивированному рапорту (заявлению) работника УИС, у которого находится на исполнении обращение гражданина (далее – исполнитель), срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

Продление срока рассмотрения письменного обращения гражданина осуществляется:

в ФСИИ России – директором ФСИИ России, заместителями директора ФСИИ России, руководителями структурных подразделений ФСИИ России, начальниками учреждений, непосредственно подчиненными ФСИИ России, давшими соответствующее поручение при рассмотрении обращений граждан;

в территориальных органах ФСИИ России и учреждениях УИС – их руководителями.

22. Обращение гражданина по вопросам, не входящим в компетенцию учреждения и органа УИС, направляется для рассмотрения в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу с уведомлением заявителя о его переадресации. Направление обращения гражданина осуществляется в форме электронного документа с использованием системы межведомственного электронного документооборота или в форме документа на бумажном носителе. Сопроводительное письмо к обращению гражданина подписывает начальник управления делами ФСИИ России (в ФСИИ России), начальник территориального органа ФСИИ России или учреждения УИС или лица, их замещающие.

Учреждение и орган УИС может в случае необходимости запрашивать в вышеуказанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения направленного им обращения гражданина.

23. В случае, если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления или их должностных лиц, копия обращения гражданина в течение 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти Российской Федерации, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Учреждение и орган УИС по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти Российской Федерации, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения гражданина, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

24. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

25. Обращения граждан, рассмотрение которых входит в компетенцию территориальных органов ФСИН России и не требуют вмешательства руководства ФСИН России, независимо от того, кому из должностных лиц ФСИН России они адресованы, начальниками структурных подразделений ФСИН России направляются в 7-дневный срок для разрешения по существу в территориальные органы ФСИН России.

26. Сопроводительные письма к таким обращениям направляются за подписью заместителей директора ФСИН России, курирующих соответствующие направления деятельности УИС, начальников структурных подразделений ФСИН России, учреждений, непосредственно подчиненных ФСИН России.

Структурными подразделениями ФСИН России и учреждениями, непосредственно подчиненными ФСИН России, в случае необходимости запрашиваются в территориальных органах ФСИН России документы и материалы о результатах рассмотрения обращения гражданина.

27. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

28. Проекты ответов по рассмотренным письменным обращениям граждан представляются директору ФСИН России, заместителям директора ФСИН России, руководителям структурных подразделений ФСИН России, начальникам территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС не менее чем за три дня до истечения установленного для рассмотрения обращения срока.

29. Если окончание срока рассмотрения письменного обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения письменного обращения считается предшествующий выходному или нерабочему праздничному дню рабочий день.

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

30. Предоставление государственной услуги регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 (Российская газета, 1993, 25 декабря);

Уголовно-исполнительным кодексом Российской Федерации от 08.01.1997 № 1-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 2, ст. 198; 1998, № 2, ст. 227, № 30, ст. 3613, № 31, ст. 3803; 1999, № 12, ст. 3803; 1999, № 12, ст. 1406; 2001, № 11 ст. 1002, № 13, ст. 1140, № 26, ст. 2589; 2003, № 24, ст. 2250, № 50, ст. 4847; 2004, № 27, ст. 2711, № 35, ст. 3607, № 45, ст. 4379; 2005, № 6, ст. 431, № 14, ст. 1213, 1214, № 19, ст. 1753, 1754; 2006, № 2, ст. 173, № 3, ст. 276, № 15, ст. 1575, № 19, ст. 2059; 2007, № 1 (ч. 1), ст. 36, № 24, ст. 2834, № 30, ст. 3756, 3808, № 31, ст. 4011, № 41, ст. 4845, № 49, ст. 6060; 2008, № 14, ст. 1359, № 29 (ч. 1), ст. 3412, № 30, (ч. 2), ст. 3616, № 45, ст. 5140, № 49, ст. 5733, № 52 (ч. 1), ст. 6216, 6226; 2009, № 7, ст. 791, № 23, ст. 2761, 2766, № 29, ст. 3628, № 51, ст. 6162, № 52 (ч. 1), ст. 6453; 2010, № 8, ст. 780, № 14, ст. 1553, 1556, № 15, ст. 1742, 1752, № 27, ст. 3416; 2011, № 1, ст. 16, № 7, ст. 901, 902, № 15, ст. 2039, № 27, ст. 3870, № 45, ст. 6324, № 49, (ч. 5), ст. 7056, № 50, ст. 7362; 2012, № 10, ст. 1162, № 14, ст. 1551, № 19, ст. 2279);

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 1, № 18, ст. 1721, № 30, ст. 3029, № 44, ст. 4295, 4298; 2003, № 1, ст. 2, № 27, ст. 2700, 2708, 2717, № 46, ст. 4434, 4440, № 50, ст. 4847, 4855, № 52, ст. 5037; 2004, № 30, ст. 3095, № 31, ст. 3229, № 19, ст. 1838, № 34, ст. 3533, 3529, № 44, ст. 4266; 2005, № 1, ст. 9, 13, 37, 40, 45, № 10, ст. 762, 763, № 13, ст. 1077, 1079, № 17, ст. 1484, № 19, ст. 1752, № 25, ст. 2431, № 27, ст. 2719, 2721, № 30, ст. 3104, 3124, 3131, № 40, ст. 3986, № 50, ст. 5247, № 52, ст. 5574, 5596; 2006, № 1, ст. 4, 10, № 2, ст. 172, 175, № 6, ст. 636, № 10, ст. 1067, № 17, ст. 1776, № 18, ст. 1907, № 19, ст. 2066, № 23, ст. 2380, 2385, № 28, ст. 2975, № 30, ст. 3287, № 31, ст. 3420, 3432, 3433, 3438, 3452, № 43, ст. 4412, № 45, ст. 4633, 4634, 4641, № 50, ст. 5279, 5281, № 52, ст. 5498; 2007, № 1, ст. 21, 25, 29, 33, № 7, ст. 840, № 15, ст. 1743, № 16, ст. 1824, 1825, № 17, ст. 1930, № 20, ст. 2367, № 21, ст. 2456, № 26, ст. 3089, № 30, ст. 3755, № 31, ст. 4001, 4007, 4008, 4009, 4015, № 41, ст. 4845, № 43, ст. 5084, № 46, ст. 5553, № 49, ст. 6034, 6065, № 50, ст. 6246; 2008, № 10, ст. 896, № 18, ст. 1941, № 20, ст. 2251, 2259, № 29, ст. 3418, № 30, ст. 3582, 3601, 3604, № 45, ст. 5143, № 49, ст. 5738, 5745, 5748, № 52, ст. 6227, 6235, 6236, 6248; 2009, № 1, ст. 17, № 7, ст. 771, 777, № 19, ст. 2276, № 23, ст. 2759, 2767, 2776, № 26, ст. 3120, 3122, 3131, 3132, № 29, ст. 3597, 3599, 3635, 3642, № 30, ст. 3735, 3739, № 45, ст. 5265, 5267, № 48, ст. 5711, 5724, 5755, № 52, ст. 6406, 6412; 2010, № 1, ст. 1, № 11, ст. 1169, 1176, № 15, ст. 1743, 1751, № 18, ст. 2145, № 19, ст. 2291, № 21, ст. 2524, 2525, 2526, 2530, № 23, ст. 2790, № 25, ст. 3070, № 27, ст. 3416, 3429, № 28, ст. 3553, № 29, ст. 3983, № 30, ст. 4000, 4002, 4005, 4006,

4007, № 31, ст. 4155, 4158, 4164, 4191, 4192, 4193, 4195, 4198, 4206, 4207, 4208, №32, ст. 4298, № 41, ст. 5192, 5193, № 46, ст. 5918, № 49, ст. 6409, № 50, ст. 6605, № 52, ст. 6984, 6995, 6996; 2011, № 1, ст. 10, 23, 29, 33, 47, 54, № 7, ст. 901, 905, № 15, ст. 2039, 2041, № 17, ст. 2310, 2312, № 19, ст. 2714, 2715, 2769, № 23, ст. 3260, 3267, № 27, ст. 3873, 3881, № 29, ст. 4284, 4289, 4290, 4291, 4298, № 30, ст. 4573, 4574, 4584, 4585, 4590, 4591, 4598, 4600, 4601, 4605, № 45, ст. 6325, 6326, 6334, № 46, ст. 6406, № 47, ст. 6601, 6602, № 48, ст. 6728, 6730, 6732, № 49, ст. 7025, 7042, 7056, 7061, № 50, ст. 7342, 7345, 7346, 7351, 7352, 7355, 7362, 7366; 2012, № 6, ст. 621, № 10, ст. 1166, № 15, ст. 1723, 1724, № 18, ст. 2126, 2128, № 19, ст. 2278, № 24, ст. 3068, 3069, 3082, № 29, ст. 3996);

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2003, № 27, ст. 2700, № 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403, № 9, ст. 831, № 24, ст. 2335, № 31, ст. 3230, № 45, ст. 4377; 2005, № 1, ст. 20, № 30, ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8, № 50, ст. 5303, № 3, ст. 337, № 45, ст. 4738; 2007, № 30, ст. 3988, № 31, ст. 4011, № 41, ст. 4845, № 43, ст. 5084, № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798, № 29, ст. 3418, № 30, ст. 3603, № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст. 771, 775, № 11, ст. 1367, № 14, ст. 1578, 1579, № 26, ст. 3122, 3126, № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701, № 11, ст. 1169, № 14, ст. 1734, № 18, ст. 2145, № 19, ст. 2357, № 30, ст. 4009, № 31, ст. 4163, № 50, ст. 6611, № 52, ст. 7004; 2011, № 15, ст. 2039, 2040, № 19, ст. 2715, № 25, ст. 3533, № 49, ст. 7066, 7067; 2012, № 7, ст. 784, № 11, ст. 1366, № 18, ст. 2127, № 25, ст. 3266);

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, 1993, № 89; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 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; 2011, № 23, ст. 3263, № 31, ст. 4701);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 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 (ч. 1), ст. 4587, № 49 (ч. 5), ст. 7061);

Указом Президента Российской Федерации от 09.03.2004 № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 11, ст. 945, № 21, ст. 2023; 2005, № 12, ст. 1023, № 52 (3 ч.), ст. 5690; 2006, № 14, ст. 1509;

2007, № 40, ст. 4717; 2008, № 20, ст. 2290, № 41, ст. 4653, № 52 (ч. 1), ст. 6366; 2009, № 26, ст. 3167; 2010, № 26, ст. 3331);

Указом Президента Российской Федерации от 13.10.2004 № 1314 «Вопросы Федеральной службы исполнения наказаний» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 42, ст. 4109; 2005, № 29, ст. 3037, № 49, ст. 5204; 2007, № 11, ст. 1283; 2008, № 18, ст. 2009, № 43, ст. 4921, № 47, ст. 5431; 2010, № 4, ст. 368, № 19, ст. 2300, № 20, ст. 2435; 2012, № 14, ст. 1615);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.2005 № 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 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776, № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092);

постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 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 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964, № 22, ст. 2776, № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 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; 2012, № 28, ст. 3908);

постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

приказом ФСИН России от 19.05.2006 № 245 «Об утверждении Регламента Федеральной службы исполнения наказаний» (зарегистрирован Минюстом России 02.06.2006, регистрационный № 7917) с изменениями, внесенными приказами ФСИН России от 05.08.2009 № 356 (зарегистрирован Минюстом России 17.09.2009, регистрационный № 14789) и от 13.10.2009 № 412 (зарегистрирован Минюстом России 20.11.2009, регистрационный № 15280).

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

31. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование учреждения и органа

УИС, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

32. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты в сети Интернет, 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.

33. Должностным лицам учреждений и органов УИС при предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей:

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

предоставления 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 учреждений и органов УИС и иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

34. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

35. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

36. В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном 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 обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Ответ по существу поставленных вопросов на данное обращение не дается, гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного обращения не поддается прочтению. Такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство учреждений и органов УИС вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение или в один и тот же орган УИС или одному и тому же должностному лицу учреждения или органа УИС. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается учреждением или органом УИС в порядке, установленном Административным регламентом.

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

37. Основанием для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения помимо оснований, указанных в пункте 36 Административного регламента, являются:

указанные гражданином недействительные сведения о себе и/или об адресе для ответа;

некорректность содержания обращения;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и подписи гражданина.

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

38. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

39. Предоставление государственной услуги в учреждениях и органах УИС осуществляется бесплатно.

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

40. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 1 (одного) часа.

Срок ожидания гражданина в очереди на личном приеме к должностному лицу не должен превышать 1 (одного) часа.

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

41. Обращение гражданина, независимо от его формы, подлежит обязательной регистрации службами делопроизводства в течение трех дней с момента поступления в учреждение или орган УИС.

В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничному или выходному дню, регистрация может производиться в день, следующий за праздничным или выходным днем.

**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**

42. Специальное или приспособленное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно быть оборудовано:
системой охраны, в том числе системой видеонаблюдения с возможностью видеозаписи;
средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
необходимой мебелью, писчей бумагой и другими канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов;
телефонной связью, в том числе автоответчиком;
копировальным аппаратом;
основными нормативными правовыми актами Российской Федерации в соответствии с компетенцией ФСИН России, а также регулируемыми предоставлением государственной услуги.

Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

Личный прием граждан осуществляется с соблюдением мер безопасности в приемных учреждениях и органах УИС, которые обеспечивают комфортное расположение граждан и должностных лиц, ведущих личный прием.

43. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационных стендах или информационных терминалах (устанавливаются в удобном для граждан месте).

44. На информационных стендах или информационном терминале должна содержаться следующая информация о предоставлении государственной услуги:
режим работы учреждений и органов УИС;
график личного приема граждан;
фамилии, имена, отчества и должности лиц учреждений и органов УИС, осуществляющих прием и устное информирование граждан;
адрес официального сайта;
номер телефона, факса, адрес электронной почты;
порядок предоставления сведений гражданам в установленной сфере деятельности;

образцы написания обращений и заполнения документов;
схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации.

45. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

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

47. На здании, в помещении которого осуществляется прием граждан, должна быть установлена соответствующая информационная вывеска. Территория, прилегающая к упомянутому зданию, должна иметь достаточное количество парковочных мест для автотранспорта.

48. В целях приема отзывов о деятельности ФСИН России, в том числе письменных обращений о проявлениях коррупции, в помещении контрольно-пропускного пункта ФСИН России по адресу: г. Москва, ул. Житная, д. 14 размещается почтовый ящик. Выемка отзывов и обращений из почтового ящика производится ежедневно.

В территориальных органах ФСИН России и учреждениях УИС подобные ящики размещаются в зданиях расположения их администрации.

Показатели доступности и качества государственной услуги

49. Гражданин имеет право:

получать государственную услугу своевременно в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги;

представлять дополнительные документы и материалы 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных пунктах 36 – 37 настоящего Административного регламента,

получать уведомление о переадресации письменного обращения в орган государственной власти Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения. При этом рассмотрение обращения может быть прекращено, за исключением обращений, указанных в абзаце втором пункта 36 настоящего Административного регламента.

50. Руководитель учреждения или органа УИС, его заместитель, начальник структурного подразделения ФСИН России, которому обращение направлено на исполнение:

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

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

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

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 36 – 37 настоящего Административного регламента;

уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти Российской Федерации, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

51. Сведения, содержащиеся в обращении гражданина, а также сведения, касающиеся частной жизни гражданина и ставшие известными должностным лицам учреждений и органов УИС при исполнении ими служебных обязанностей, не подлежат разглашению.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения гражданина в орган государственной власти Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов.

52. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение или орган УИС с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов третьих лиц.

53. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или увольнения работника УИС.

В указанных случаях работник УИС обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан на рассмотрение другому работнику УИС, который согласно распределению обязанностей замещает его во время отсутствия.

54. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги

55. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие последовательные административные процедуры:

прием и первичная обработка обращений граждан;

регистрация обращений граждан;

рассмотрение обращений граждан, подготовка и направление ответа;

личный прием граждан.

56. Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при регистрации и исполнении письменного обращения прилагается к настоящему Административному регламенту (приложение № 2).

Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при организации проведения личного приема граждан прилагается к настоящему Административному регламенту (приложение № 3).

Прием и первичная обработка обращений граждан

57. Основанием для начала административной процедуры по приему и первичной обработке письменных обращений граждан является поступление

письменного обращения гражданина, доставленного почтовой связью, поступившего в форме электронного документа, факсимильной связью, с личного приема граждан.

58. Поступающие в ФСИН России обращения (бандероли, посылки) граждан принимаются работниками управления делами ФСИН России, в территориальных органах ФСИН России и учреждениях УИС – их службами делопроизводства, которые несут персональную ответственность за своевременное и качественное выполнение данной административной процедуры.

59. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее – конверты) проверяется правильность их адресования. Ошибочно доставленные в учреждение и орган УИС конверты с письменным обращением гражданина не вскрываются и возвращаются на почту.

60. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем вложений. В случае их отсутствия либо несоответствия указанных в обращении документов и материалов, имеющих в конверте, составляется соответствующий акт, один экземпляр которого направляется отправителю, второй приобщается к полученным документам и направляется на регистрацию. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками службы делопроизводства учреждения и органа УИС.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством управления делами ФСИН России, в территориальных органах ФСИН России и учреждениях УИС – начальниками их служб делопроизводства.

Конверты, в которых поступили письменные обращения, сохраняются в течение всего периода их разрешения, после чего уничтожаются.

61. Для приема обращений в форме электронного документа используется официальный сайт ФСИН России в сети Интернет и Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), предусматривающие заполнение форм заявлений реквизитами, необходимыми для работы с обращением и для письменного ответа. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

Если письменное обращение, поступившее в форме электронного документа, содержит сведения об адресе электронной почты для отправления ответа, то по этому электронному адресу заявителю автоматически направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа).

62. Делопроизводство по обращениям граждан в учреждениях и органах УИС ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Регистрация обращений граждан

63. Основанием для начала административной процедуры по регистрации обращения гражданина является принятое и обработанное работниками служб делопроизводства учреждений и органов УИС обращение.

Регистрация обращения гражданина осуществляется в отделе по работе с обращениями граждан ФСИН России, в службах делопроизводства территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС, сотрудники которых несут персональную ответственность за своевременность регистрации (в течение 3 дней с момента поступления обращения в учреждение или орган УИС), и ежегодно начинается с первого номера.

64. Все обращения граждан, поступившие в учреждение и орган УИС, подлежат обязательной регистрации.

65. При функционировании системы электронного документооборота (далее – СЭД) создается электронный образ поступившего письменного обращения или переносится в СЭД обращение, поступившее в электронной форме. Дальнейшая работа с обращением ведется в СЭД в электронной форме, при этом оригинал обращения, поступивший почтовой связью, либо на личном приеме досылается исполнителю, а подразделениям учреждения и органа УИС, участвующим в рассмотрении (далее – соисполнители), направляются копии в электронном виде, после чего обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. Приложения к обращениям (приговоры, определения суда) и документы к ним не сканируются и возвращаются гражданину вместе с ответом.

66. Обращение гражданина регистрируется в электронной базе данных, при этом оформляется электронная карточка, в которой указываются регистрационный номер, фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, электронный адрес в сети Интернет (при наличии), краткое содержание, дата поступления, наименование должностного лица или подразделения учреждения и органа УИС либо наименование органа государственной власти Российской Федерации, органа местного самоуправления, в которые обращение гражданина направлено для рассмотрения.

67. Работники служб делопроизводства учреждений и органов УИС проверяют обращение гражданина на повторность.

Повторными считаются обращения граждан, поступившие в учреждение и орган УИС от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению;

если со времени подачи первого обращения гражданина истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителем не получен.

Обращения одного и того же гражданина по разным вопросам повторными не считаются.

68. Второй и последующие экземпляры одного и того же обращения, направленные гражданином в различные органы государственной власти Российской Федерации, органы местного самоуправления или их должностным лицам (далее – дубликатное обращение) и переадресованные этими органами и должностными лицами в учреждения и органы УИС, регистрируются за самостоятельными номерами и приобщаются к ранее поступившему обращению гражданина.

69. При журнальной системе учета обращений граждан регистрация производится по журналу учета предложений, заявлений и жалоб (приложение № 4), при этом регистрационный номер состоит из первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера по учету, например: *А-43, М-18, Ш-32*.

70. Порядковый регистрационный номер, дата поступления и количество листов обращения гражданина и приложений к нему проставляются на свободном от текста месте, на первом листе обращения, а на поступившем из органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных организаций – на сопроводительном документе или поручении.

71. Обращения граждан, поступившие в ФСИН России с сопроводительными письмами на имя директора ФСИН России, подписанные должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы или членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, руководителями других органов государственной власти Российской Федерации, работниками средств массовой информации, при регистрации в отделе по работе с обращениями граждан ФСИН России ставятся на «особый контроль», с обязанностью письменного информирования указанных органов государственной власти Российской Федерации и средств массовой информации о результатах рассмотрения. Ответы на такие обращения граждан подписывает директор ФСИН России.

72. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Категория таких обращений с резолюцией должностного лица учреждения и органа УИС, производившего личный прием, в службах делопроизводства учреждений и органов УИС ставится на контроль.

73. На обращение гражданина, поставленное на «особый контроль» и «контроль», оформляется контрольная карточка, один экземпляр которой направляется вместе с обращением в соответствующее подразделение учреждения и органа УИС и возвращается в отдел по работе с обращениями граждан ФСИН России с копиями ответов заявителям (для обращений, поставленных на «особый контроль»), в территориальных органах ФСИН России и учреждениях УИС – в их службы делопроизводства.

74. Обращения граждан, поступившие в ФСИН России и взятые на контроль, не могут перенаправляться для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФСИН России. Структурными подразделениями ФСИН России и учреждениями, непосредственно подчиненными ФСИН России, запрашиваются в территориальных органах ФСИН России документы и материалы по результатам рассмотрения обращения гражданина взятых на контроль, и ответы на них даются должностными лицами ФСИН России.

Рассмотрение обращений граждан, подготовка и направление ответа

75. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращений граждан является регистрация обращения. Все зарегистрированные обращения подлежат обязательному рассмотрению.

76. Зарегистрированное обращение гражданина в зависимости от содержания не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, докладывается директору ФСИН России, его заместителям, начальникам территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС (одному из заместителей) или направляется руководителям соответствующих подразделений учреждений и органов УИС, на которых возлагается ответственность за соблюдением срока и качества рассмотрения обращения гражданина.

Обращения граждан, по которым руководителями учреждений и органов УИС или их заместителями принято соответствующее решение, направляются сотрудниками служб делопроизводства учреждений и органов УИС (в том числе в форме электронного документа) на исполнение в соответствующие подразделения учреждений и органов УИС.

77. Поступившие на имя директора ФСИН России обращения граждан, содержащие жалобы на результаты рассмотрения ранее поступивших обращений, направляются для рассмотрения его заместителям, курирующим соответствующие направления деятельности УИС, которые подписывают ответы на обращения граждан, если предыдущий ответ подписывали руководители структурных подразделений ФСИН России и начальники учреждений, непосредственно подчиненных ФСИН России.

78. Обращения, поступившие в учреждения и органы УИС, в этот же день докладываются их руководителям, которые принимают решение о порядке их рассмотрения.

79. Изменения в резолюции руководителей учреждений и органов УИС или их заместителей могут быть внесены авторами резолюции по собственному усмотрению или на основании докладной записки исполнителя, подготовленной автору резолюции в установленном порядке, в которой указаны причина возврата и наименование подразделения учреждения или органа УИС, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

80. Передача обращений граждан из одного подразделения учреждения и органа УИС в другое осуществляется только через их службы делопроизводства. В этом случае работниками служб делопроизводства учреждений и органов УИС делается соответствующая отметка о переадресации обращения гражданина и направление его другому исполнителю (в том числе в форме электронного документа).

В случае разногласий между руководителями подразделений учреждения или органа УИС о принадлежности обращения гражданина окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем учреждения и органа УИС либо его заместителями, курирующими соответствующие направления деятельности УИС.

81. На обращение гражданина, повторяющего текст предыдущего обращения, на которое ранее давался ответ, направляется уведомление о ранее данном ответе с приложением копии этого ответа.

82. 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.

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

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

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

Для этого исполнитель:

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

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

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

определяет 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 неподлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

85. Рассмотрение обращения гражданина, порученного руководителем учреждения или органа УИС, его заместителями либо направленное отделом по работе с обращениями граждан ФСИН России нескольким подразделениям, координирует подразделение, указанное в резолюции первым (ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения гражданина и предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Остальным соисполнителям по обращению направляются его копии в бумажном либо электронном виде.

Соисполнители обязаны в течение первой половины установленного срока предоставить подразделению, ответственному за исполнение обращения, документы и материалы, необходимые для ответа (в том числе в форме электронного документа), за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

В случае возникновения разногласий между ответственным исполнителем и соисполнителями окончательное решение принимает руководитель учреждения и органа УИС, его заместители.

86. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись руководителю (его заместителю) учреждения или органа УИС либо руководителю подразделения учреждения и органа УИС, являющегося ответственным исполнителем. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

87. Решение о командировании работников УИС для проверки сведений, указанных в обращении и требующих немедленного вмешательства, принимается руководителем учреждения и органа УИС или лицом, его замещающим.

88. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц учреждений и органов УИС, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

89. Обращения граждан, содержащие сведения о коррупционных правонарушениях, в обязательном порядке направляются для проверки и принятия решений в оперативные подразделения и подразделения собственной безопасности учреждений и органов УИС.

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

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

если на обращение дается промежуточный ответ (в случае продления срока рассмотрения), то в тексте указывается срок окончательного ответа;

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

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

92. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС, подписываются их руководителями (заместителями) или начальниками подразделений учреждения и органа УИС и регистрируются в их службах делопроизводства, направляются адресату почтовой связью или в форме электронного документа.

93. Ответы на обращения граждан, поступившие в ФСИН России, оформляются на бланках ФСИН России. Исходящие регистрационные номера ответам, подписанным директором ФСИН России, его заместителями или лицами, их замещающими, присваиваются в отделе исходящей корреспонденции управления делами ФСИН России.

94. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, направляются в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, и (или) в форме электронного документа по адресу электронной почты службами делопроизводства учреждений и органов УИС. В ФСИН России ответ на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты направляется структурным подразделением ФСИН России – исполнителем.

95. Исходящие регистрационные номера ответам, подписанным руководителями структурных подразделений ФСИН России и начальниками

учреждений, непосредственно подчиненных ФСИИ России, присваиваются в структурных подразделениях ФСИИ России и учреждениях, непосредственно подчиненных ФСИИ России, исполнивших обращения граждан. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение гражданина состоит из индекса структурного подразделения ФСИИ России, учреждения, непосредственно подчиненного ФСИИ России, индекса отдела структурного подразделения ФСИИ России, учреждения, непосредственно подчиненного ФСИИ России, порядкового исходящего номера

в автоматизированной базе данных управления делами ФСИИ России.

Например: 12/4-1325, где 12 – индекс структурного подразделения ФСИИ России, учреждения, непосредственно подчиненного ФСИИ России, 4 – индекс отдела структурного подразделения ФСИИ России, учреждения, непосредственно подчиненного ФСИИ России, 1325 – исходящий номер.

Службы делопроизводства территориальных органов ФСИИ России и учреждений УИС осуществляют аналогичный порядок регистрации.

При журнальной системе учета обращений граждан переписка ведется за номером, присвоенным обращению гражданина при регистрации.

96. Ответ на обращения граждан за подписью нескольких заявителей направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи либо по адресу, указанному на конверте обращения, если в обращении не оговорено конкретное лицо) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

97. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник службы делопроизводства учреждения и органа УИС проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов заявителя и исходящего номера обращения.

98. Отправка ответов по результатам рассмотрения обращений граждан в адрес органов государственной власти Российской Федерации осуществляется через фельдъегерскую связь.

99. После окончания проверки и фактического исполнения обращение вместе с материалами проверки возвращается в службу делопроизводства учреждения и органа УИС с пометкой должностного лица учреждения и органа УИС, принявшего решение об окончании рассмотрения обращения, – «В дело».

100. Документы и переписка по обращениям во всех учреждениях и органах УИС учитываются и хранятся в службах делопроизводства учреждений и органов УИС отдельно от других документов.

Во ФСИИ России данная категория документов формируется и хранится в структурных подразделениях ФСИИ России, у работников УИС, ответственных за делопроизводство.

В управлении делами ФСИИ России хранятся только сопроводительные письма к обращениям, пересылаемым по принадлежности в другие органы

государственной власти Российской Федерации, органы местного самоуправления или должностным лицам.

Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей.

101. Обращение гражданина и документы к нему подшиваются в отдельное номенклатурное дело в хронологическом порядке.

Повторные обращения граждан и документы к ним подшиваются, как правило, к первичным документам.

При поступлении многократных обращений от одного и того же гражданина допускается формирование отдельных номенклатурных дел (производств) на заявителя, в которые подшиваются все документы, относящиеся к рассмотрению данных обращений, в хронологическом порядке.

Личный прием граждан

102. Основанием для начала административной процедуры является личный прием гражданина в день обращения.

Личный прием граждан в приемной ФСИН России осуществляется по адресу: г. Москва, ул. Садовая Сухаревская, д. 11.

Проезд: до станций метро «Сухаревская» или «Цветной бульвар».

103. Личный прием граждан проводится должностными лицами учреждений и органов УИС, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, по графику, ежемесячно утверждаемому директором ФСИН России и начальниками территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС.

Личный прием гражданина в приемной учреждения и органа УИС, имеющего документы, удостоверяющие его личность, организует управление делами ФСИН России и службы делопроизводства территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС.

104. Директором ФСИН России осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) его заместителями, начальниками структурных подразделений ФСИН России и учреждений, непосредственно подчиненных ФСИН России.

105. Прием обращений граждан, ведение их учета и подготовку необходимой информации осуществляет начальник приемной ФСИН России (в ФСИН России), работник службы делопроизводства территориального органа ФСИН России и учреждения УИС либо лица, их замещающие.

106. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности, рассматриваются в ходе личного приема.

107. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема граждан (приложение № 5) или карточку учета личного приема гражданина (приложение № 6).

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Административным регламентом.

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

109. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию учреждения и органа УИС, ему дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

110. На первом листе принятого в ходе личного приема письменного обращения гражданина работником службы делопроизводства учреждения или органа УИС, осуществляющим прием, ставится печать «Принято на личном приеме». По просьбе гражданина на копии письменного обращения ставится печать «Принято на личном приеме», подпись работника службы делопроизводства учреждения или органа УИС, осуществляющего прием, и указывается дата.

Обращения, полученные в ходе личного приема, с визой должностных лиц, осуществляющих прием граждан, регистрируются в электронной базе данных либо в журнале учета предложений, заявлений и жалоб сотрудником службы делопроизводства учреждения и органа УИС, и дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

111. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятие ими решений

112. Текущий контроль за соблюдением должностными лицами учреждений и органов УИС законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и настоящего Административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется

руководителями учреждений и органов УИС, а также работниками УИС, ответственными за организацию работы с обращениями, на основании сведений, получаемых от исполнителей, анализа соответствующих регистрационно-контрольных форм и электронной базы данных.

Текущий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с ними.

113. Текущий контроль за исполнением обращений граждан включает:
постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие обращений граждан с контроля.

114. Отдел по работе с обращениями граждан ФСИН России осуществляет особый контроль по исполнению обращений, поступивших из органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления, общественных организаций, с контролем исполнения, а также обращений граждан, имеющих соответствующие резолюции директора ФСИН России. Осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в ФСИН России.

Для снятия с контроля исполнения обращений граждан структурные подразделения ФСИН России, учреждения, непосредственно подчиненные ФСИН России, направляют в отдел по работе с обращениями граждан ФСИН России копии ответов заявителям, органам государственной власти Российской Федерации, органам местного самоуправления и общественным организациям. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

115. Должностные лица учреждений и органов УИС обязаны регулярно анализировать состояние работы по рассмотрению обращений граждан, осуществлять подготовку соответствующих тематических обзоров с конкретными предложениями по совершенствованию форм и методов работы с обращениями граждан.

Руководители подразделений учреждений и органов УИС организуют учет и анализ вопросов, поставленных в обращениях граждан, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативно-правового регулирования.

Отдел по работе с обращениями граждан ФСИН России обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет проект соответствующего доклада директору ФСИН России для последующего направления в Министерство юстиции Российской Федерации.

116. Структурные подразделения ФСИН России и учреждения, непосредственно подчиненные ФСИН России, ежеквартально направляют в управление делами ФСИН России информацию о результатах разрешения вопросов, поднятых гражданами в обращениях, направленных Администрацией Президента Российской Федерации в ФСИН России. Информация представляется к 3 апреля, 3 июля, 3 октября и к 28 декабря текущего года.

Обобщенная информация о результатах разрешения вопросов, поднятых гражданами в обращениях к Президенту Российской Федерации, направляется управлением делами ФСИН России в Администрацию Президента Российской Федерации к 7 апреля, 7 июля, 7 октября и к 31 декабря текущего года.

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

117. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются работниками служб делопроизводства учреждений и органов УИС и иных подразделений учреждений и органов УИС.

В целях обеспечения качества предоставления государственной услуги работники УИС, находясь в служебных командировках в учреждениях и органах УИС, помимо выполнения основного задания обязаны знакомиться с состоянием работы по обращениям граждан, а также оказывать практическую помощь по ее организации и проведению.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги должностными лицами ФСИН России, а также по обращениям граждан на действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждений и органов УИС осуществляет Министерство юстиции Российской Федерации с учетом положений подпункта «г» пункта 3 Указа Президента Российской Федерации от 09.03.2004 № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» и пункта 8.1 Типового регламента внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 452.

Ответственность должностных лиц учреждений и органов УИС за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

118. Ответственность за предоставление государственной услуги возлагается на руководителей учреждений и органов УИС.

Персональная ответственность за предоставление государственной услуги закрепляется в должностных инструкциях работников УИС в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

119. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации, решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц учреждений и органов УИС ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

120. Отдел по работе с обращениями граждан ФСИН России и службы делопроизводства территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС еженедельно направляют в соответствующие подразделения учреждений и органов УИС информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней.

Работники служб делопроизводства учреждений и органов УИС контролируют своевременную сдачу исполнителями обращений и материалов проверок по ним в службы делопроизводства учреждений и органов УИС.

121. Работники УИС, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях ФСИН России и учреждениях, непосредственно подчиненных ФСИН России, либо сами исполнители в суточный срок со дня исполнения обращения гражданина передают в отдел по работе с обращениями граждан ФСИН России регистрационно-контрольные карточки, в которые внесены следующие сведения об исполненных обращениях:

дата исполнения;

фамилия, имя, отчество и телефон исполнителя;

фамилия, имя, отчество руководителя, подписавшего документ;

результат рассмотрения;

фамилия, имя, отчество руководителя, продлившего срок исполнения (при наличии).

122. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждений и органов УИС

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

123. Граждане имеют право на письменное досудебное обжалование действий (бездействия) должностного лица учреждения и органа УИС, а также принятого им решения, зафиксированного в полученных письменных ответах.

Жалоба оформляется с учетом требований, предусмотренных настоящим Административным регламентом, и подается в учреждение или орган УИС в письменной форме на бумажном носителе, в форме электронного документа посредством направления через «Интернет-приемную» официального сайта ФСИН России в сети Интернет, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), либо может быть принята на личном приеме.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

124. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица учреждения или органа УИС по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе предоставления государственной услуги.

125. Гражданин может обратиться с письменным обращением на несогласие с полученными ответами, подписанными должностными лицами учреждений и органов УИС (далее – жалобы), в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных пунктом 31 настоящего Административного регламента, для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, у гражданина;

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;

отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ
на жалобу не дается**

126. Жалобы не рассматриваются по существу в случаях обжалования результатов предоставления государственной услуги, предусмотренных абзацами пятым – десятым пункта 19 настоящего Административного регламента. Гражданину направляется соответствующее уведомление.

**Основания для начала процедуры досудебного
(внесудебного) обжалования**

127. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы гражданина, доставленной почтовой связью, поступившей в форме электронного документа, факсимильной связью, с личного приема граждан.

128. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения или органа УИС, а также должностного лица, ответственного за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, решения и действия (бездействия) 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения и органа УИС, а также их должностных лиц, ответственных за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги;

доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения и органа УИС, а также их должностных лиц, ответственных за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**Право заявителя на получение информации и документов, необходимых
для обоснования и рассмотрения жалобы**

129. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Органы государственной власти Российской Федерации и должностные лица, которым может быть адресована жалоба гражданина в досудебном (внесудебном) порядке

130. Жалобы на несогласие с полученными ответами, подписанными руководителями подразделений учреждений и органов УИС, направляются заместителям руководителей учреждений и органов УИС, курирующим соответствующие направления деятельности УИС. Если гражданин не удовлетворен ответом, подписанным заместителем руководителя учреждения и органа УИС, он адресует свою жалобу руководителю учреждения или органа УИС.

131. Граждане могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц: учреждений УИС – в территориальные органы ФСИН России; территориальных органов ФСИН России – в ФСИН России; ФСИН России – в Минюст России.

Сроки рассмотрения жалобы

132. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, указанных в абзацах 5 – 8 пункта 125 настоящего Административного регламента, – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

133. Результатом рассмотрения жалобы может быть:

удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

отказ в ее удовлетворении с обоснованием причин.

134. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 133 настоящего Административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

135. 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 131 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

136. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) гражданскими служащими, в ходе предоставления государственной услуги в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

137. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с пунктами 8 – 10 настоящего Административного регламента.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Административному регламенту
Федеральной службы исполнения наказаний по
предоставлению государственной услуги
по организации приема граждан, обеспечению
своевременного и в полном объеме
рассмотрения их устных и письменных
обращений по вопросам, касающимся
деятельности уголовно-исполнительной
системы, принятию по ним соответствующих
решений и направлению ответов
в установленный законодательством
Российской Федерации срок

СВЕДЕНИЯ

о месте нахождения, почтовых адресах территориальных органов
ФСИН России, телефонных номерах и адресах электронной почты

№ п/п	Наименование территориального органа	Адрес	Код	Телефон	Электронный адрес
1.	УФСИН России по Республике Адыгея	385001, г. Майкоп, ул. Привокзальная, д. 108	8772	52-56-83 ф 52-56-52	www.01.fsin.su, www.01.fsin.pf
2.	УФСИН России по Республике Алтай	649002, г. Горно-Алтайск, Промышленный пер., д. 6	38822	6-33-44	www.04.fsin.su www.04.fsin.pf
3.	ГУФСИН России по Республике Башкортостан	450015, г. Уфа, ул. Достоевского, д. 39/1	347	250-64-21 292-46-30	www.02.fsin.su, www.02.fsin.pf
4.	УФСИН России по Республике Бурятия	670000, г. Улан-Удэ, ул. Пристанская, д. 4	3012	28-85-00 28-86-00	www.03.fsin.su, www.03.fsin.pf
5.	УФСИН России по Республике Дагестан	367001, г. Махачкала, ул. Х. Заманова, д. 47	8722	68-13-22 ф 68-13-25	www.05.fsin.su, www.05.fsin.pf
6.	ОФСИН России по Республике Ингушетия	386230, г. Карабулак, ул. Карабулакская, д. 1	8734	44-46-15	www.06.fsin.su, www.06.fsin.pf
7.	УФСИН России по Кабардино-Балкарской Республике	360016, г. Нальчик, ул. Газовая, д. 2 а	8662	91-52-64 49-59-28	www.07.fsin.su, www.07.fsin.pf

8.	УФСИН России по Республике Калмыкия	358007, г. Элиста, 1-й микрорайон, д. 29	84722	4-40-22 4-29-00	www.08.fsin.su, www.08.fsin.pф
9.	ОФСИН России по Карачаево-Черкесской Республике	369000, г. Черкесск, ул. Свободы, д. 2	87822	4-11-21 ф 4-15-40	www.09.fsin.su, www.09.fsin.pф
10.	УФСИН России по Республике Карелия	185013, г. Петрозаводск, ул. Жуковская, д. 32 а	8142	56-74-88 56-94-88	www.10.fsin.su, www.10.fsin.pф
11.	ГУФСИН России по Республике Коми	167981, г. Сыктывкар, ул. Д. Каликовой, д. 19 а	8212	24-24-15 20-51-99	www.11.fsin.su, www.11.fsin.pф
12.	УФСИН России по Республике Марий Эл	424006, г. Йошкар-Ола, ул. Строителей, д. 94	8362	68-65-17 73-07-26	www.12.fsin.su, www.12.fsin.pф
13.	УФСИН России по Республике Мордовия	431160, Зубово-Полянский р-н, пгт Явас, ул. Косарева, д. 12	83457	2-44-36 5-02-57	www.13.fsin.su, www.13.fsin.pф
14.	УФСИН России по Республике Северная Осетия – Алания	362027, г. Владикавказ, ул. Томаева, д. 48	8672	74-90-63 54-27-41	www.15.fsin.su, www.15.fsin.pф
15.	УФСИН России по Республике Татарстан	420111, г. Казань, ул. Кремлевская, д. 12/20	843	231-73-10	www.16.fsin.su, www.16.fsin.pф
16.	УФСИН России по Республике Тыва	667000, г. Кызыл, ул. Чехова, д. 2	39422	3-22-52	www.17.fsin.su, www.17.fsin.pф
17.	УФСИН России по Удмуртской Республике	426004, г. Ижевск, ул. Советская, д. 32	3412	68-34-14	www.18.fsin.su, www.18.fsin.pф
18.	УФСИН России по Республике Хакасия	665017, г. Абакан, кв-л Молодежный, д. 15	3902	27-01-40	www.ufsin.khakassia.ru, www.19.fsin.su, www.19.fsin.pф
19.	УФСИН России по Чеченской Республике	364014, г. Грозный, ул. Сунженская, д. 1	8712	62-53-15 62-53-19	www.ufsinchr.ru, www.20.fsin.su, www.20.fsin.pф
20.	УФСИН России по Чувашской Республике – Чувашии	428023, г. Чебоксары, ул. Эльменя, д.11	8352	31-16-98 39-08-50	www.21.fsin.su, www.21.fsin.pф

21.	УФСИН России по Республике Саха (Якутия)	677000, г. Якутск, ул. Дзержинского, д. 10	4112	34-16-26 44-41-13	www.14.fsin.su, www.14.фсин.рф
22.	УФСИН России по Алтайскому краю	656011, г. Барнаул, пр-т Ленина, д. 147 б	3852	27-14-80	www.22.fsin.su, www.22.фсин.рф
23.	УФСИН России по Забайкальскому краю	672010, г. Чита, ул. Ингодинская, д. 1 а	3022	36-40-19 36-44-51	zabufsin.e-stile.ru, www.75.fsin.su, www.75.фсин.рф
24.	УФСИН России по Камчатскому краю	683024, г. Петропавловск- Камчатский, ул. Зеркальная, д. 62	4152	41-01-08	www.41.fsin.su, www.41.фсин.рф
25.	УФСИН России по Краснодарскому краю	350000, г. Краснодар, ул. Горького, д. 76	861	253-70-10	www.23.fsin.su, www.23.фсин.рф
26.	ГУФСИН России по Красноярскому краю	660075, г. Красноярск, ул. Охраны труда, д. 1	391	211-47-54 211-47-12	www.24.fsin.su, www.24.фсин.рф
27.	ГУФСИН России по Пермскому краю	614990, г. Пермь, ул. Островского, д. 25	342	210-01-12 210-01-13	www.59.fsin.su, www.59.фсин.рф
28.	ГУФСИН России по Приморскому краю	690105, г. Владивосток, ул. Арсенальная, д. 15	4232	32-33-76 ф 94-91-11	www.25.fsin.su, www.25.фсин.рф
29.	УФСИН России по Ставропольскому краю	355031, г. Ставрополь, ул. Партизанская, д. 8	8652	24-86-80 23-85-00	www.26.fsin.su, www.26.фсин.рф
30.	УФСИН России по Хабаровскому краю	680038, г. Хабаровск, ул. Яшина, д. 50	4212	79-46-11 38-72-58	www.27.fsin.su, www.27.фсин.рф
31.	УФСИН России по Амурской области	675000, г. Благовещенск, пер. А. Волошина, д. 8	4162	39-31-11	www.28.fsin.su, www.28.фсин.рф
32.	УФСИН России по Архангельской области	163000, г. Архангельск, Троицкий пер., д. 96 а	8182	28-61-49 41-25-09	www.29.fsin.su, www.29.фсин.рф
33.	УФСИН России по Астраханской области	414000, г. Астрахань, ул. Советской милиции, д. 7	8512	39-04-60	www.30.fsin.su, www.30.фсин.рф

34.	УФСИН России по Белгородской области	308000, г. Белгород, Белгородский пр-т, д. 104 в	4722	35-21-39 27-67-21	www.31.fsin.su, www.31.фсин.рф
35.	УФСИН России по Брянской области	241050, г. Брянск, ул. Советская, д. 2 а	4832	74-04-16 67-74-95	www.32.fsin.su, www.32.фсин.рф
36.	УФСИН России по Владимирской области	600000, г. Владимир, Воронцовский пер. д. 2	4922	32-55-19 37-55-11	www.33.fsin.su, www.33.фсин.рф
37.	УФСИН России по Волгоградской области	400131, г. Волгоград, ул. Скосырева, д. 6	8442	28-18-11 33-24-16	www.34.fsin.su, www.34.фсин.рф
38.	УФСИН России по Вологодской области	160012, г. Вологда, ул. Левичева, д. 1	8172	72-48-46 79-03-30	www.35.fsin.su, www.35.фсин.рф
39.	УФСИН России по Воронежской области	394043, г. Воронеж, ул. Ленина, д. 12 а	4732	51-18-00	www.36.fsin.su, www.36.фсин.рф
40.	УФСИН России по Еврейской автономной области	679016, г. Биробиджан, ул. Пионерская, д. 35	42622	4-85-19 ф 9-24-04	www.79.fsin.su, www.79.фсин.рф
41.	УФСИН России по Ивановской области	153022, г. Иваново, ул. Велижская, д. 60	4932	47-96-11 47-96-00	www.37.fsin.su, www.37.фсин.рф
42.	ГУФСИН России по Иркутской области	664001, г. Иркутск, ул. Баррикад, д. 57	3952	26-81-59 26-80-31	gufsin38.ru, www.38.fsin.su, www.38.фсин.рф
43.	УФСИН России по Калининградской области	236000, г. Калининград, ул. Ушакова, д. 8	4012	21-34-61 35-67-06	www.39.fsin.su, www.39.фсин.рф
44.	УФСИН России по Калужской области	248002, г. Калуга, ул. Николо-Козинская, д. 110	4842	57-40-91	www.40.fsin.su, www.40.фсин.рф
45.	ГУФСИН России по Кемеровской области	650099, г. Кемерово, пр. Ленина, д. 53 а	3842	58-56-89 ф 58-53-37	www.42.fsin.su, www.42.фсин.рф
46.	УФСИН России по Кировской области	610007, г. Киров, ул. Нагорная, д. 22	8332	33-10-94 48-91-18	www.43.fsin.su, www.43.фсин.рф

47.	УФСИН России по Костромской области	156019, г. Кострома, ул. Индустриальная, д. 65	4942	34-91-21 65-99-00	www.44.fsin.su , www.44.fsin.pf
48.	УФСИН России по Курганской области	640014, г. Курган, ул. Афиногенова, д. 104	3522	56-73-11 47-65-00	www.45.fsin.su , www.45.fsin.pf
49.	УФСИН России по Курской области	305000, г. Курск, ул. Димитрова, д. 6	4712	55-63-11 55-63-00	www.46.fsin.su , www.46.fsin.pf
50.	УФСИН России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области	191123, г. Санкт-Петербург, ул. Захарьевская, д. 14	812	578-96-38 578-96-39	www.78.fsin.su , www.78.fsin.pf
51.	УФСИН России по Липецкой области	398020, г. Липецк, ул. Орловская, д. 31	4742	36-81-11 27-29-58	www.48.fsin.su , www.48.fsin.pf
52.	УФСИН России по Магаданской области	685000, г. Магадан, ул. Пролетарская, д. 25, кор. 2	4132	62-58-52 69-00-11	www.49.fsin.su , www.49.fsin.pf
53.	УФСИН России по г. Москве	125130, г. Москва, ул. Нарвская, д. 15 а	495	450-53-72ф 450-53-83	www.77.fsin.su , www.77.fsin.pf
54.	УФСИН России по Московской области	143966, Московская область, г. Реутов, ул. Победы, д. 13	496 495	658-57-40	www.50.fsin.su , www.50.fsin.pf
55.	УФСИН России по Мурманской области	183038, г. Мурманск, ул. Папанина, д. 17	8152	45-96-25 68-14-11	www.51.fsin.su , www.51.fsin.pf
56.	ГУФСИН России по Нижегородской области	603098, г. Нижний Новгород, ул. Артельная, д. 1 а	831	268-54-01 464-90-11	www.52.fsin.su , www.52.fsin.pf
57.	УФСИН России по Новгородской области	173620, г. Великий Новгород, ул. Бояна, д. 5 а	8162	98-27-02 98-28-11	www.53.fsin.su , www.53.fsin.pf
58.	ГУФСИН России по Новосибирской области	630051, г. Новосибирск, пр. Дзержинского, д. 34	383	279-08-04 279-03-30	http://uisnso.ru , www.54.fsin.su , www.54.fsin.pf

59.	УФСИН России по Омской области	644007, г. Омск, ул. Орджоникидзе, д. 86	3812	24-10-11	www.55.fsin.su, www.55.фсин.рф
60.	УФСИН России по Оренбургской области	460745, г. Оренбург, ул. Пролетарская, д. 66	3532	98-33-11 98-34-00	www.56.fsin.su, www.56.фсин.рф
61.	УФСИН России по Орловской области	302010, г. Орел, Кромское шоссе, д. 6	4862	72-41-30	www.57.fsin.su, www.55.фсин.рф
62.	УФСИН России по Пензенской области	440061, г. Пенза, Автоматный пер., д. 5	8412	20-83-02 49-18-44	www.58.fsin.su, www.58.фсин.рф
63.	УФСИН России по Псковской области	180000, г. Псков, ул. Л. Толстого, д. 17 а	8112	69-60-11	www.60.fsin.su, www.60.фсин.рф
64.	УФСИН России по Ростовской области	344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Семашко, д. 72	863	240-83-56 249-82-00	www.61.fsin.su, www.61.фсин.рф
65.	УФСИН России по Рязанской области	390026, г. Рязань, ул. Шевченко, д. 93	4912	42-63-03 42-63-96	www.62.fsin.su, www.62.фсин.рф
66.	ГУФСИН России по Самарской области	443099, г. Самара, ул. Куйбышева, д. 42	846	332-09-60	www.63.fsin.su, www.63.фсин.рф
67.	УФСИН России по Саратовской области	410830, г. Саратов, ул. Московская, д. 156 а	8452	67-55-50	www.64.fsin.su, www.64.фсин.рф
68.	УФСИН России по Сахалинской области	693008, г. Южно-Сахалинск, ул. Вокзальная, д. 78	4242	42-47-60 ф 42-45-84	www.65.fsin.su, www.65.фсин.рф
69.	ГУФСИН России по Свердловской области	620019, г. Екатеринбург, ул. Репина, д. 4 а	343	359-56-11 233-61-37	www.66.fsin.su, www.66.фсин.рф
70.	УФСИН России по Смоленской области	214025, г. Смоленск, ул. Багратиона, д. 8	4812	64-22-81	www.67.fsin.su, www.67.фсин.рф
71.	УФСИН России по Тамбовской области	392000, г. Тамбов, пр. Монтажников, д. 4 б	4752	53-31-41 78-83-11	www.68.fsin.su, www.68.фсин.рф

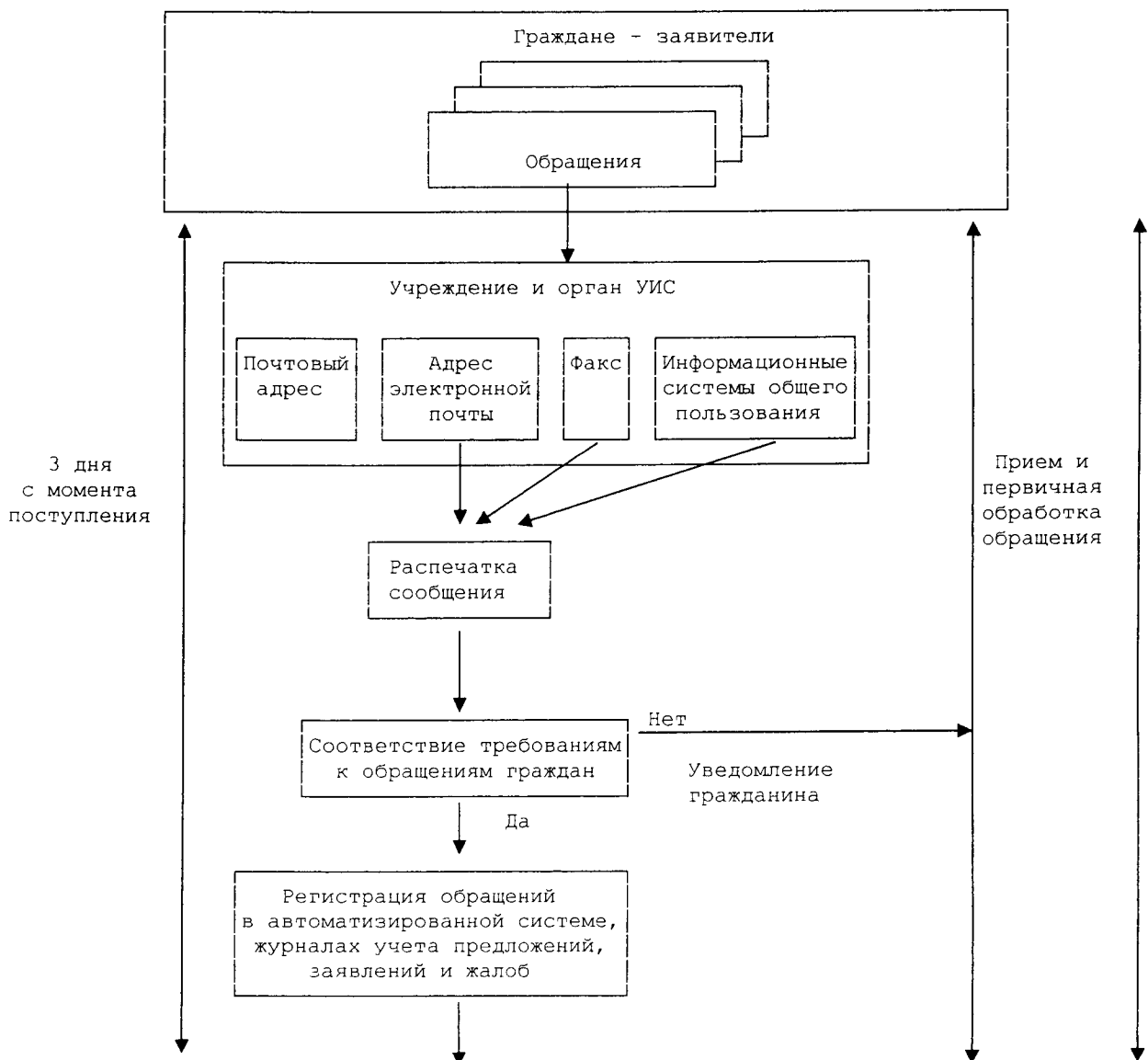
72.	УФСИН России по Тверской области	170000, г. Тверь, ул. Вагжанова, д. 19	4822	77-74-89 77-73-18	www.69.fsin.su, www.69.фсин.рф
73.	УФСИН России по Томской области	634003, г. Томск, ул. Пушкина, д. 48	3822	60-20-07 65-74-92	www.70.fsin.su, www.70.фсин.рф
74.	УФСИН России по Тульской области	300012, г. Тула, пр-т Ленина, д. 83 а	4872	36-45-96	www.71.fsin.su, www.71.фсин.рф
75.	УФСИН России по Тюменской области	625000, г. Тюмень, ул. Ялуторовская, д. 42 а	3452	50-70-27 46-18-38	www.72.fsin.su, www.72.фсин.рф
76.	УФСИН России по Ульяновской области	432017, г. Ульяновск, ул. 12-го Сентября, д. 95	8422	42-81-12	www.73.fsin.su, www.73.фсин.рф
77.	ГУФСИН России по Челябинской области	454091, г. Челябинск, ул. III Интернационала, д. 116	351	267-43-11 267-43-32	www.74.fsin.su, www.74.фсин.рф
78.	УФСИН России по Ярославской области	150000, г. Ярославль, ул. Республикан- ская, д. 23	4852	45-14-11	www.76.fsin.su, www.76.фсин.рф
79.	УФСИН России по Ханты-Мансийскому АО – Югре	628405, г. Сургут, ул. Югорская, д. 23	3462	25-25-51	www.86.fsin.su, www.86.фсин.рф
80.	УФСИН России по Ямало-Ненецкому АО	629420, Тюменская область, п. Харп, ул. Гагарина, д. 4	34993	7-31-08 ф 7-20-94 7-33-14	www.89.fsin.su, www.89.фсин.рф

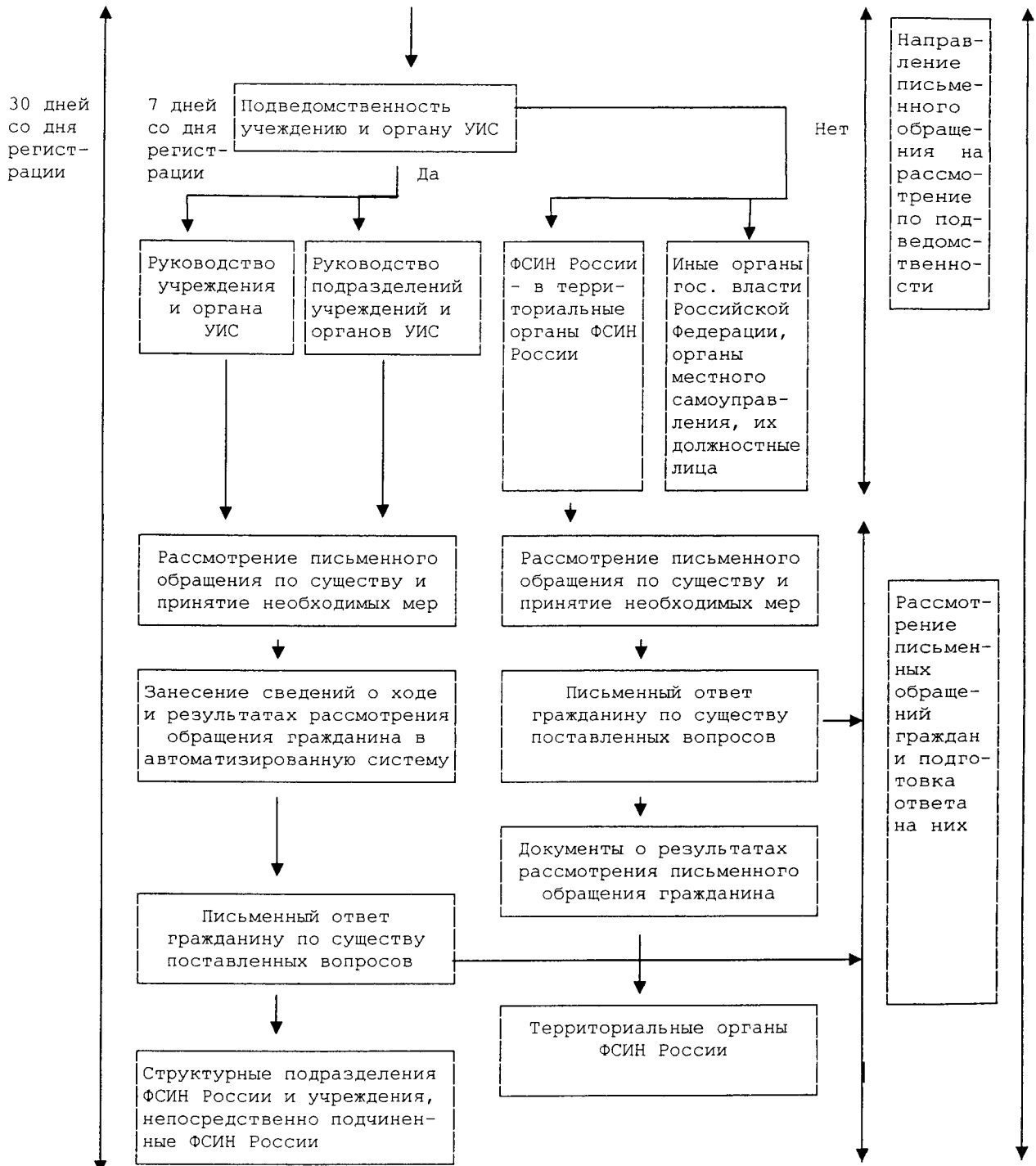
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Административному регламенту Федеральной службы исполнения наказаний по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур и административных действий при регистрации и исполнении письменного обращения



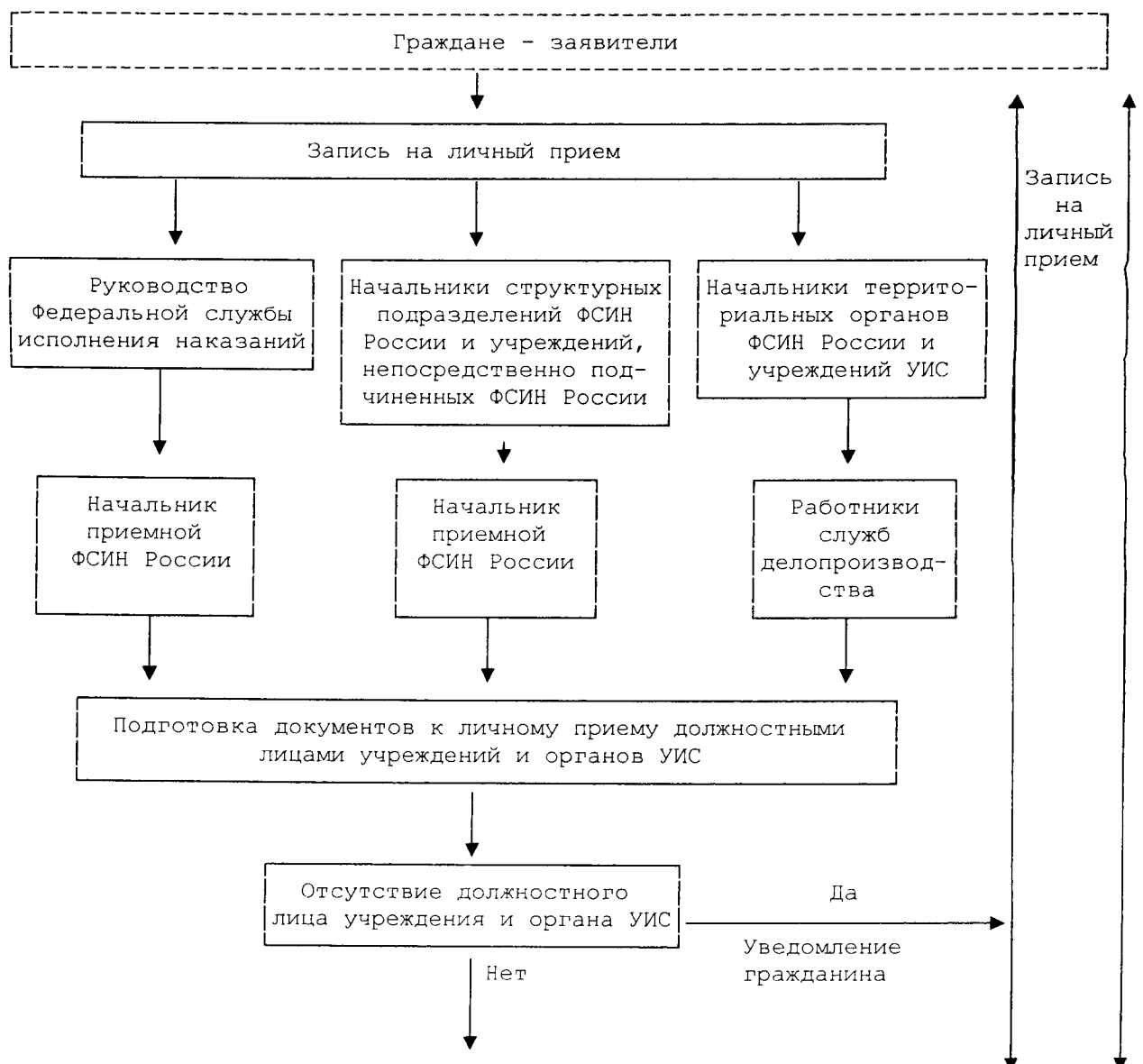


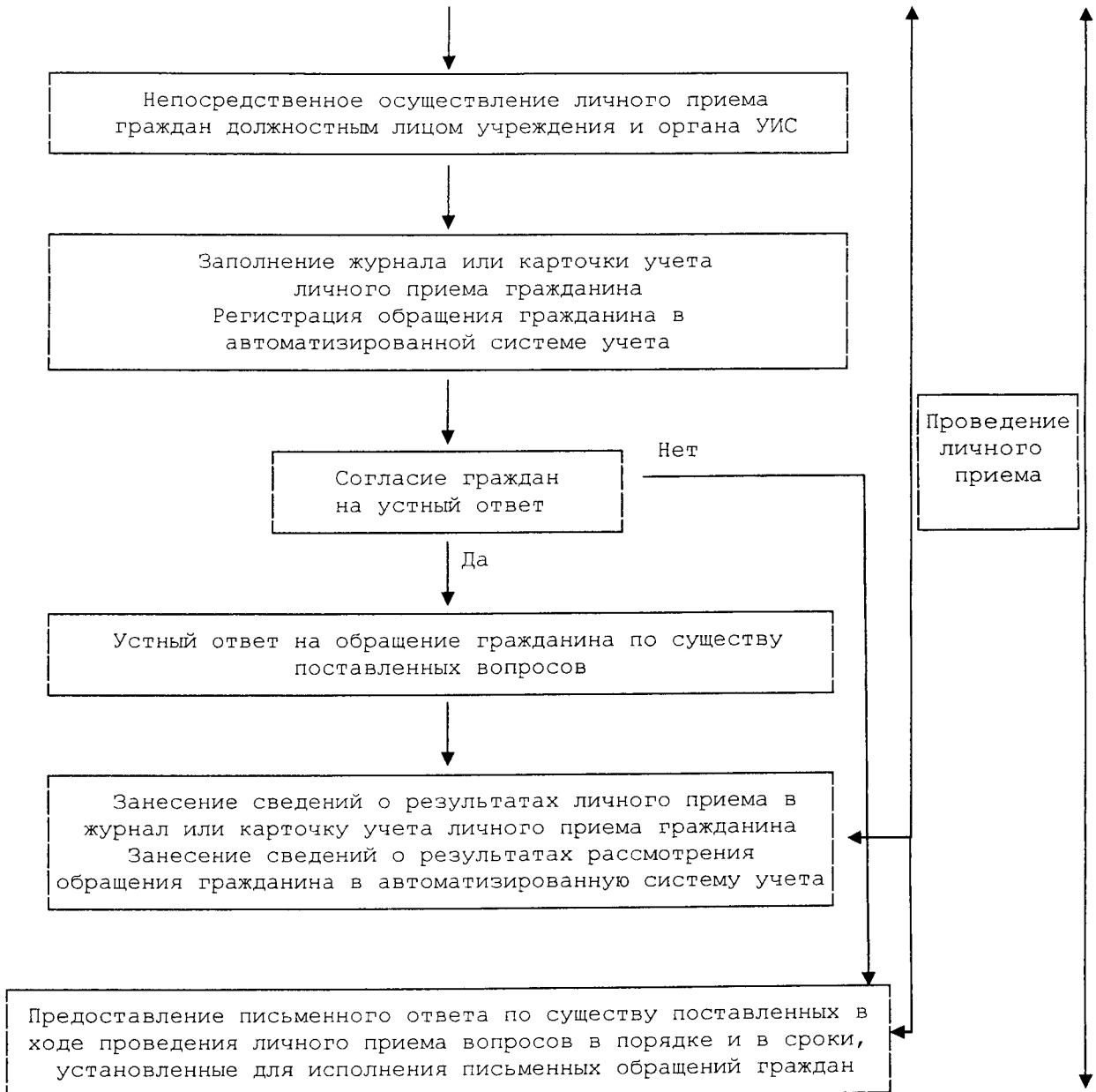
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Административному регламенту Федеральной службы исполнения наказаний по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур и административных действий при организации и проведения личного приема граждан





ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

Административному регламенту Федеральной службы исполнения наказаний по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов в уполномоченный законодательством Российской Федерации срок

ЖУРНАЛ

учета предложений, заявлений и жалоб

(наименование учреждения или органа УИС)

№ п/п	Дата поступления	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес	Краткое содержание обращения	Фамилия руководителя учреждения, органа УИС, рассмотревшего обращение	Фамилия работника УИС, которому поручена проверка обращения	Отметка о принятии решения и направлении ответа гражданину	Отметки за осуществлением контроля по разрешению обращения гражданина	Примечание

Примечания:

- 1 Журнал регистрируется в службе делопроизводства учреждения и органа УИС в журнале учета журналов, должен быть прошнурован, пронумерован, скреплен печатью.
2. Ведется при журнальной системе учета.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Административному регламенту Федеральной службы исполнения наказаний по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

ЖУРНАЛ

учета личного приема граждан в _____

(наименование учреждения или органа УИС)

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес	Краткое содержание обращения гражданина	Кто проводил прием	Отметка о результатах приема (принято решение)	Если принято письменное обращение, то когда и куда оно направлено для разрешения

Примечание: Журнал регистрируется в службе делопроизводства учреждения и органа УИС в журнале учета журналов, должен быть пронумерован, пронумерован, скреплен печатью.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Административному регламенту Федеральной службы исполнения наказаний по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений по вопросам, касающимся деятельности уголовно-исполнительной системы, принятию по ним соответствующих решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

(Лицевая сторона карточки)

Дата приема
КАРТОЧКА УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА
Фамилия _____
Имя, отчество _____
Адрес _____

Содержание обращения _____

(Оборотная сторона карточки)

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

(Должность лица, производившего личный прием)	(Подпись)	(Фамилия, инициалы)
---	-----------	---------------------