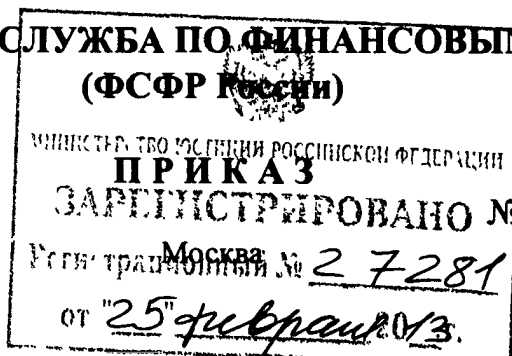




**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ФИНАНСОВЫМ РЫНКАМ
(ФСФР России)**

30 ОКТ 2012



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

В соответствии с Положением о Федеральной службе по финансовым рынкам, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 29.08.2011 № 717 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 36, ст. 5148, 2012, № 20, ст. 2562),

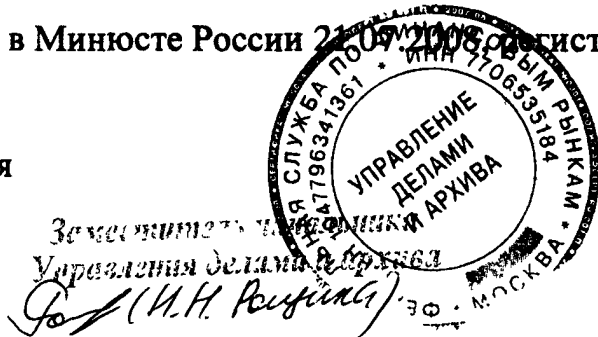
п р и к а з ы в а ю:

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

2. Признать утратившим силу приказ Федеральной службы по финансовым рынкам от 01.07.2008 № 08-102/пз «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступающих в Федеральную службу по финансовым рынкам» (зарегистрирован в Минюсте России 21.09.2008 регистрационный № 12014).

И.о. руководителя

С.К. Харламов



УТВЕРЖДЕН
приказом ФСФР России
от 30 сентября 2012 г. № 12-92/09

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

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент по предоставлению Федеральной службой по финансовым рынкам государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий Федеральной службы по финансовым рынкам, порядок взаимодействия между ее структурными подразделениями, территориальными органами и должностными лицами, а также взаимодействие ФСФР России с физическими или юридическими лицами, иными органами государственной власти и местного самоуправления, а также учреждениями и организациями при предоставлении государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Круг заявителей

2. Заявителем может быть гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин и лицо без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – гражданин).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги и информация о местах нахождения и графике работы федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

3. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

 посредством размещения на информационных стендах ФСФР России и информационных стендах территориальных органов ФСФР России;

 посредством размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функции)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал) и на официальном сайте ФСФР России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет) по адресу - <http://www.fcsm.ru> и сайтах территориальных органов ФСФР России;

 с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

3.1. На информационных стендах ФСФР России и ее территориальных органов в местах предоставления государственной услуги размещаются следующие информационные материалы:

 информация о порядке предоставления государственной услуги;

 сведения о почтовом адресе ФСФР России и ее территориальных органов, телефонах и адресах официальных сайтов;

 перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;
информация о приеме граждан;
информация о бесплатности предоставления государственной услуги.

3.2. На официальном сайте ФСФР России и сайтах территориальных органов ФСФР России в сети Интернет размещаются следующие информационные материалы:

информация о порядке предоставления государственной услуги;
сведения о почтовом адресе ФСФР России, ее территориальных органов, телефонах и адресах официальных сайтов;

перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

административный регламент предоставления государственной услуги;

перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;

информация о приеме граждан;

информация о бесплатности предоставления государственной услуги.

3.3. На Едином портале размещаются следующие информационные материалы:

информация о порядке предоставления государственной услуги;

сведения о почтовом адресе ФСФР России и ее территориальных органов, телефонах и адресах официальных сайтов в сети Интернет;

перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

административный регламент предоставления государственной услуги;

перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;

информация о приеме граждан;

информация о бесплатности предоставления государственной услуги.

4. Место нахождения ФСФР России: 119991, ГСП-1, Москва, Ленинский пр., 9.

Телефон: +7 (495) 935-87-90;

факс: +7 (495) 935-87-91;

адрес электронной почты – naselenie@fcsm.ru.

Часы работы экспедиции:

Понедельник	09.00 - 17.00
Вторник	09.00 - 17.00
Среда	09.00 - 17.00
Четверг	09.00 - 17.00
Пятница	09.00 - 15.45
Суббота	Выходной день
Воскресенье	Выходной день
Обеденный перерыв	12.15 – 13.00

В предпраздничные дни по уточненному графику.

5. На официальном сайте ФСФР России в сети Интернет размещаются сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и графике работы ФСФР России и ее территориальных органов.

6. Разъяснения по процедуре предоставления государственной услуги могут предоставляться:

по обращениям, поступившим в письменном виде - почтой;

по обращениям, поступившим в электронном виде – на электронный адрес, через Единый портал и через официальный сайт ФСФР России в сети Интернет;

по устным обращениям – при личном приеме, по телефону.

7. Обеспечивается возможность для граждан в целях получения государственной услуги представлять обращения и при необходимости иные документы в электронном виде с использованием официального сайта ФСФР России и сайтов ее территориальных органов в сети Интернет, а также Единого портала.

8. На официальном сайте ФСФР России и сайтах ее территориальных органов в сети Интернет также подлежит размещению перечень типовых,

наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции ФСФР России и ее территориальных органов, и ответы на них.

9. Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в ФСФР России осуществляется по адресу:

город Москва, Ленинский проспект, дом 9.

Проезд: до станций метро: «Октябрьская», «Шаболовская».

График приема письменных обращений граждан в экспедиции ФСФР России: понедельник, вторник, среда, четверг – с 09.00 до 17.00, пятница - с 09.00 до 15.45, обед с 12.15 до 13.00.

10. Телефон справочной службы ФСФР России: (495) 935-87-90.

Телефоны справочных служб территориальных органов ФСФР России указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

По телефонам справочных служб ФСФР России и ее территориальных органов предоставляется информация о регистрации и ходе рассмотрения обращения гражданина, в том числе, о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого, о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

11. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу ФСФР России:

119991, ГСП-1, Москва, Ленинский проспект, дом 9.

12. Обращения в ФСФР России в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФСФР России или сайтах территориальных органов ФСФР России в сети Интернет.

13. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты ФСФР России или электронной почты территориального

органа ФСФР России.

14. Факсимильное письменное обращение направляется в ФСФР России по номеру: (495) 935-87-91 или по номеру факса территориального органа ФСФР России.

15. (495) 933-26-37 – телефон «горячей линии» для обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции.

16. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются на официальном сайте ФСФР России и сайтах ее территориальных органов в сети Интернет, на Едином портале.

17. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги обеспечивается государственными гражданскими служащими уполномоченного структурного подразделения или по согласованию с ним иными должностными лицами ФСФР России, ее территориальных органов.

18. При общении с гражданами (по телефону или лично) государственные гражданские служащие ФСФР России и ее территориальных органов должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

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

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

20. Государственная услуга по организации приема граждан,

обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

21. Предоставление государственной услуги осуществляется ФСФР России и ее территориальными органами.

Сведения о месте нахождения ФСФР России и ее территориальных органов, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ФСФР России и сайтах ее территориальных органов в сети Интернет и в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Результат предоставления государственной услуги

22. Результатом предоставления государственной услуги являются:

ответ гражданину в устной, письменной форме или в форме электронного документа по существу на все поставленные в обращении вопросы;

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

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

оставление обращения без ответа по существу поставленных вопросов, если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

23. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководителем ФСФР России либо уполномоченным должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием гражданина и указанием причин продления.

Жалобы и заявления инвесторов на действия (бездействие) должностных лиц центрального аппарата ФСФР России, должностных лиц территориальных органов рассматриваются в течение 14 дней с даты их регистрации.

Если поставленные в обращения вопросы не входят в компетенцию ФСФР России, начальники структурных подразделений ФСФР России, рассматривающих обращения, направляют такие обращения в 7-дневный срок с даты их регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

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

ФСФР России при направлении обращения гражданина на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, может в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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

Обращения, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ФСФР России, ее территориальных органов, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

Обращения, содержащие обжалование актов (приказов) ФСФР России, направляются соответствующим структурным подразделениям ФСФР России для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ гражданину дается заместителем руководителя ФСФР России (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием гражданина о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования актов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

24. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации¹;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»²;

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»³;

Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»⁴;

Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ

¹ Российская газета, 1993, № 237; 2008, № 267; 2009, № 7; Собрание законодательства Российской Федерации 2009, № 1, ст. 1,2; № 4, ст. 445.

² Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470.

³ Российская газета, 1993, № 89, 2009, № 25; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970, 2009, № 7, ст. 772.

⁴ Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3215; 2006, № 6, ст. 636; 2007, № 10, ст. 1151; № 16, ст. 1828; № 49, ст. 6070; 2008, № 13, ст. 1186; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6235; 2009, № 29, ст. 3597, ст. 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6150, ст. 6159; 2010, № 5, ст. 459, № 7, ст. 704; 49, ст. 6413; № 51, ст. 6810; 2011, № 1, ст. 31; № 27, ст. 3866; № 29, ст. 4295; № 48, ст. 6730; № 49, ст. 7333.

«О противодействии коррупции»⁵;

Федеральным законом от 22 апреля 1996 г. № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»⁶;

Федеральным законом от 5 марта 1999 г. № 46-ФЗ «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг»⁷;

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁸;

«Типовым регламентом взаимодействия федеральных органов исполнительной власти», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30⁹;

«Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452¹⁰;

постановлением Правительства Российской Федерации от 29 августа 2011 г. № 717 «О некоторых вопросах государственного регулирования в сфере финансового рынка Российской Федерации»¹¹;

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов

⁵ Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52, ст. 6228; 2011, № 29, ст. 4291; № 48, ст. 6730.

⁶ Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 17, ст. 1918; 1998, № 48, ст. 5857; 1999, № 28, ст. 3472; 2001, № 33, ст. 3424; 2002, № 52, ст. 5141; 2004, № 27, ст. 2711; № 31, ст. 3225; 2005, № 11, ст. 900; № 25, ст. 2426; 2006, № 1, ст. 5; № 2, ст. 172; № 17, ст. 1780; № 31, ст. 3437; № 43, ст. 4412; 2007, № 1, ст. 45; № 18, ст. 2117; № 22, ст. 2563; № 41, ст. 4845; № 50, ст. 6247, ст. 6249; 2008, № 44, ст. 4982; № 52, ст. 6221; 2009, № 1, ст. 28; № 7, ст. 777; № 18, ст. 2154; № 23, ст. 2770; № 29, ст. 3642; № 48, № 5731; № 52, ст. 6428; 2010, № 17, ст. 1988; , № 31, ст. 4193; № 41, ст. 5193; 2011, № 7, ст. 905, № 23, ст. 3262, № 27, ст. 3880, № 29, ст. 4291; № 48, ст. 6728; № 49, ст. 7040; № 50, ст. 7357; 2012, № 25, ст. 3269; №31, ст. 4334.

⁷ Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 10, ст. 1163; 2002, № 1 (ч.1), ст. 2, № 50, ст.4923; 2004, № 35, ст. 3607; 2005, № 25, ст. 2426; 2006, № 1, ст. 5, №31 (1 ч.), ст.3437; 2007, № 18, ст.2117, № 50, ст. 6247; 2009, № 18 (1 ч.), ст. 2154, № 29, ст. 3642; 2010, № 41 (2 ч.), ст. 5193.

⁸ 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; 2012, № 31, ст. 4322.

⁹ Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49, ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072, 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст.4996.

¹⁰ Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49, ст. 5970, 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092; 2012, № 37, ст. 4996.

¹¹Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 36, ст. 5148; 2012, № 20, ст. 2562.

предоставления государственных услуг»¹²;

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»¹³;

иными нормативными правовыми актами.

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

25. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное в ФСФР России или ее территориальные органы одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

электронной почтой;

на официальный сайт ФСФР России или сайты ее территориальных органов в сети Интернет в форме электронного документа или электронного сообщения, или с использованием Единого портала;

через экспедицию ФСФР России и канцелярии территориальных органов ФСФР России;

на личном приеме.

При подаче обращения в электронной форме с использованием Единого портала гражданин подтверждает свое согласие на передачу информации в сети Интернет в порядке, установленном законодательством Российской

¹² Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092; 2012, № 28, ст. 3908; 2012, № 36, ст. 4903.

¹³ Российская газета, 2012, № 192.

Федерации,

26. Граждане могут направлять в ФСФР России или ее территориальные органы как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

27. В обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (ФСФР России или ее территориальный орган), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

28. Обращение гражданина, поступившее в ФСФР России, ее территориальные органы в форме электронного документа должно соответствовать требованиям, установленным в пункте 27 Административного регламента, за исключением личной подписи гражданина, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

29. Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

30. При предоставлении ФСФР России государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации находятся в распоряжении ФСФР России, территориальных органов или иных государственных органов, органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

31. Обращение, адресованное и поступившее в ФСФР России или ее территориальный орган, подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

32. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

33. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

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

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

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

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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

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

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ФСФР России или ее территориальным органом многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководителем ФСФР России либо уполномоченным на то должностным лицом, или руководителем (уполномоченным на то должностным лицом) территориального органа ФСФР России может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное

обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ФСФР России, ее территориальный орган, или одному и тому же должностному лицу ФСФР России или ее территориального органа с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

34. Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается ФСФР России, ее территориальными органами в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

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

36. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения помимо оснований, указанных в пункте 33 Административного регламента, являются:

поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

текст электронного сообщения не поддается прочтению;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

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

37. 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

38. Предоставление государственной услуги ФСФР России и ее территориальными органами осуществляется бесплатно.

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

39. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 30 минут.

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

40. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления в ФСФР России, ее территориальные органы.

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

41. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

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

43. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, обеспечивается телефонной связью, копировальной техникой.

44. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- 1) графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- 2) номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан;
- 3) фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан;
- 4) адрес официального сайта ФСФР России в сети Интернет и соответствующего территориального органа ФСФР России;
- 5) номера телефонов справочной службы, факсов, адреса электронной почты ФСФР России и соответствующего территориального органа ФСФР России.

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

Показатели доступности и качества государственной услуги

46. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ФСФР России, ее территориальных органах имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, через личный кабинет зарегистрированного пользователя Единого портала;

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 на свое обращение ответ по существу поставленных в нем

вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Административном регламенте;

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

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица ФСФР России, ее территориальных органов в связи с рассмотрением обращения в административном и/или судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

47. Должностные лица ФСФР России и ее территориальных органов обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

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

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

48. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ФСФР России и ее территориальных органов при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ФСФР России и ее территориальные органы с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо

прав, свобод и законных интересов других лиц.

49. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;

полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

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

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;

количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц ФСФР России, ее территориальных органов в ходе предоставления государственной услуги;

полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги.

50. Информирование гражданина о ходе рассмотрения его обращения осуществляется с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, а также по электронной почте.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

работа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступившими в электронной форме, а именно:

регистрация письменных обращений граждан и обращений

граждан, поступивших в электронной форме;
рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;
подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме;
личный прием граждан;

52. Блок-схемы последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с письменными обращениями граждан, при организации и проведении личного приема граждан в ФСФР России и ее территориальных органах представлены в приложениях № 2 и № 3 к настоящему Административному регламенту.

Работа с письменными обращениями граждан и обращениями граждан, поступившими в электронной форме

Регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

53. Основанием для начала административной процедуры является поступление в ФСФР России или ее территориальный орган письменного обращения гражданина или обращения гражданина в электронной форме.

54. Первичная обработка поступивших письменных обращений осуществляется работниками Службы делопроизводства и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия обращения и указанных автором вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю» не вскрывая, передаются

ответственному должностному лицу для доклада руководителю.

Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются для регистрации работникам Службы делопроизводства, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

55. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

56. Регистрация письменных обращений граждан производится работниками Службы делопроизводства в автоматизированной системе в течение трех дней с даты их поступления.

Обращению, поступившему в ФСФР России с использованием Единого портала, регистрационный номер присваивается автоматически, дальнейшее рассмотрение обращения осуществляется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

57. Работники Службы делопроизводства проверяют обращение на повторность, удостоверяются, что обращение удовлетворяет всем необходимым требованиям и направляют его в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения.

На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

58. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ФСФР России, в течение семи дней со дня регистрации направляются структурным подразделением ФСФР России, ответственным за рассмотрение обращения, в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Сопроводительное письмо к обращению и уведомление гражданину подготавливает структурное подразделение ФСФР России, ответственное за рассмотрение обращения, и подписывает уполномоченное должностное лицо данного структурного подразделения.

Рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

59. Прошедшие регистрацию обращения передаются для доклада руководителю, заместителям руководителя либо непосредственно в структурные подразделения ФСФР России, ее территориального органа для рассмотрения по существу.

60. В случае, если структурное подразделение ФСФР России, ее территориального органа, ответственное за рассмотрение письменного обращения, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть возвращено в Службу делопроизводства служебной запиской с соответствующим обоснованием. Если обращение направлено на рассмотрение в структурное подразделение ФСФР России, ее территориального органа в соответствии с резолюцией руководителя ФСФР России и его заместителей, вопрос об изменении структурного подразделения ФСФР России (ее территориального органа), ответственного за рассмотрение письменного обращения в обязательном порядке, повторно докладывается служебной запиской или лично руководителю ФСФР России, и его заместителям, давшим поручение. В случае изменения резолюции руководителем, заместителем руководителя обращение направляется в Службу делопроизводства, для внесения изменений в сведения, содержащиеся в базе делопроизводства и направления обращения гражданина новому исполнителю. Передача обращений между структурными подразделениями ФСФР России в случае замены исполнителей производится только через Службу делопроизводства в срок не более трех рабочих дней с даты регистрации обращения в Службе делопроизводства или незамедлительно, если рассмотрение обращения ограничено сроком, с тем условием чтобы у исполнителя, получившего обращение, была возможность его рассмотреть и исполнить.

61. Обращения, поступившие в ФСФР России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, в день регистрации докладываются руководителю ФСФР России или его заместителям в следующем порядке:

обращения, в которых обжалуются действия должностных лиц структурных подразделения ФСФР России и территориальных органов ФСФР России (руководителей, заместителей руководителя и начальников обособленных подразделений территориальных органов), докладываются руководителю ФСФР России;

обращения, касающиеся обжалования действий (бездействия) работников центрального аппарата ФСФР России, ее территориальных органов, докладываются заместителям руководителя ФСФР России в соответствии с распределением обязанностей;

обращения граждан, содержащие жалобы на действия (бездействие) руководства территориальных органов ФСФР России, рассматриваются центральным аппаратом ФСФР России;

обращения, переадресованные в ФСФР России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, без уведомлений о необходимости предоставления копий ответов, направляются на рассмотрение заместителям руководителя или начальникам структурных подразделений ФСФР России в соответствии с их компетенцией.

62. В случае если в указании по исполнению определены исполнителями несколько структурных подразделений ФСФР России, подлинник обращения направляется в структурное подразделение ФСФР России (ее территориального органа), ответственное за рассмотрение обращения (отмеченное в указании по исполнению первым), копии направляются в структурные подразделения ФСФР России (ее территориального органа) –

соисполнители рассмотрения обращения.

Начальник структурного подразделения ФСФР России (ее территориального органа) - соисполнителя направляет в адрес ответственного исполнителя предложения данного структурного подразделения в соответствии с компетенцией в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение обращения.

63. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в ФСФР России из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, иных государственных органов, в которых содержатся требования о направлении копии ответа или предоставления информации о результатах рассмотрения обращения, ставятся Службой делопроизводства на особый контроль.

64. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

65. Обращения, поступившие в структурное подразделение ФСФР России (ее территориального органа), в этот же день рассматриваются начальником структурного подразделения, который принимает решение о порядке его рассмотрения.

66. Начальник структурного подразделения ФСФР России (ее территориального органа), ответственного за рассмотрение обращения гражданина, принимает решение о подготовке ответа заявителю непосредственно структурным подразделением или о перенаправлении обращения (в течение семи дней с даты регистрации обращения) для рассмотрения по существу и ответа заявителю, в территориальный орган ФСФР России с установлением (или без) контрольного срока рассмотрения обращения гражданина.

Сопроводительное письмо должно содержать уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в территориальный орган

ФСФР России за подписью начальника структурного подразделения ФСФР России, а также поручение территориальному органу ФСФР России о представлении копии ответа на обращение гражданина в ФСФР России в случае, если за исполнением обращения установлен контроль.

67. В случае, если в сопроводительном письме в территориальный орган ФСФР России установлен срок рассмотрения обращения гражданина менее 30 дней, должностное лицо структурного подразделения ФСФР России, ответственное за рассмотрение обращения, направляет копию сопроводительного письма с поручением о рассмотрении обращения гражданина в территориальный орган ФСФР России по электронной почте или факсимильной связью, оригинал сопроводительного письма с поручением направляется посредством фельдъегерской связи.

68. В случаях, если для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем ФСФР России, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом ФСФР России или ее территориального органа, но не более чем на 30 дней.

69. О принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения письменно уведомляется гражданин и орган, переславший обращение гражданина, если после рассмотрения обращения ему требуется дать ответ.

70. В процессе рассмотрения обращения гражданина по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления;

запросить у гражданина дополнительную информацию;

принимать иные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

71. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ФСФР России (ее территориальными органами) многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями и при этом во вновь поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ФСФР России (ее территориальные органы) или одному и тому же должностному лицу ФСФР России (ее территориального органа), начальник структурного подразделения ФСФР России (ее территориального органа), ответственного за рассмотрение письменного обращения, представляет на имя руководителя ФСФР России (заместителя руководителя ФСФР России в соответствии с распределением обязанностей), руководителя территориального органа ФСФР России служебную записку о целесообразности прекратить переписку с гражданином по данному вопросу. При получении согласия, уведомление гражданину о прекращении с ним переписки может быть направлено за подписью начальника структурного подразделения ФСФР России (территориального органа).

В случае если гражданин не согласен с решением о прекращении переписки, но не приводит новых доводов, то обращение остается без рассмотрения. В этом случае обращение списывается в дело.

Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции ФСФР России.

Подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступивших в электронной форме

72. По обращениям, принятым к рассмотрению, окончательный ответ по существу готовится структурным подразделением ФСФР России или ее территориального органа и подписывается его начальником (если в обращении не обжалуются его действия).

73. Если ранее ответ направлялся за подписью начальника структурного подразделения ФСФР России или ее территориального органа, то на повторное обращение ответ подготавливает то же структурное подразделение и

подписывает его у заместителя руководителя ФСФР России или ее территориального органа в соответствии с распределением обязанностей.

74. За подписью заместителя руководителя ФСФР России, ее территориального органа подготавливаются также ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) начальников структурных подразделений ФСФР России, ее территориальных органов.

75. Ответ вышестоящему государственному органу, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, готовится за подписью руководителя ФСФР России (заместителя руководителя ФСФР России в соответствии с распределением обязанностей). Ответы гражданам по таким обращениям допускается подписывать начальнику структурного подразделения ФСФР России, если ранее он не принимал по ним решения.

Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в территориальный орган ФСФР России из вышестоящего органа государственной власти, органа государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, рассматриваются в срок до 30 дней, если иное не установлено в сопроводительных письмах данных органов.

76. Ответы на обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте или на официальный сайт ФСФР России (сайты ее территориальных органов) в сети Интернет, направляются в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении. Такие ответы печатаются на официальном бланке, подписываются начальником структурного подразделения ФСФР России (ее территориального органа), ответственным исполнителем направляются в Службу делопроизводства для регистрации, сканирования после регистрации и отправки адресату.

Ответ на обращение, поступившее в ФСФР России (ее территориальный орган) в электронной форме с использованием Единого портала, направляется в электронной форме с использованием Единого портала.

Особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции в ФСФР России и ее территориальных органах

77. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ФСФР России (ее территориальных органах), рассматриваются в порядке аналогичном порядку, установленному настоящим Административным регламентом для иных обращений граждан.

78. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ФСФР России (ее территориальных органах), докладываются руководителю ФСФР России.

79. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в ФСФР России (ее территориальных органах), а также принятых по ним решений осуществляет Кадровая служба ФСФР России (уполномоченные структурные подразделения территориальных органов ФСФР России).

Личный прием граждан

80. Личный прием граждан в ФСФР России осуществляется руководителем ФСФР России, заместителями руководителя ФСФР России, начальниками структурных подразделений ФСФР России в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом руководителя ФСФР России.

Личный прием граждан руководителями, заместителями руководителя, начальниками (заместителями начальников) структурных подразделений территориальных органов ФСФР России осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом соответствующего территориального органа ФСФР России.

Личный прием граждан каждым должностным лицом осуществляется не реже одного раза в месяц, общее время приема граждан составляет не менее 3 часов.

81. Запись граждан на личный прием осуществляется предварительно по их письменным или устным (по телефону), электронным обращениям уполномоченными на это работниками ФСФР России в журнале учета и фиксируется в учетной карточке личного приема граждан (далее – Карточка личного приема), которые передает должностному лицу, осуществляющему прием граждан.

82. Запись граждан на личный прием к руководителю (заместителям руководителя) ФСФР России (ее территориальных органов) осуществляют:

уполномоченные работники Службы делопроизводства и структурных подразделений в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом ФСФР России;

уполномоченный работник территориального органа ФСФР России в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом соответствующего территориального органа.

За 3 дня до назначенного дня приема должностным лицом ФСФР России (ее территориального органа) уполномоченный работник Службы делопроизводства сверяет с должностным лицом, осуществляющим прием, список граждан, записавшихся на личный прием, учетные карточки, наличие материалов по обращениям.

83. Подготовительная работа по проведению личного приема граждан возлагается на уполномоченных работников в соответствии с резолюцией должностного лица, осуществляющего прием граждан.

В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь и др.) должностного лица ФСФР России (ее территориального органа), к которому записан на прием гражданин, прием либо переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее, либо по поручению руководителя ФСФР России (его заместителя) или руководителя территориального органа ФСФР России, прием может быть поручен другому должностному лицу.

84. Личный прием граждан должностными лицами ФСФР России (ее территориального органа) осуществляется в порядке очередности.

85. Карточка личного приема заполняется должностным лицом, осуществляющим прием, либо работниками Службы делопроизводства в случае, если в день приема пришел гражданин, отсутствующий в списке граждан, записавшихся на личный прием для фиксации в ней результатов приема.

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема должностным лицом, осуществляющим прием. В случае, если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

86. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат передаче должностным лицом, осуществляющим прием, в Службу делопроизводства для регистрации и передачи на рассмотрение в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись должностным лицом, осуществляющим прием, в карточке личного приема.

87. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ФСФР России (ее территориальных органов), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

89. Контроль за организацией личного приема осуществляется уполномоченными работниками Службы делопроизводства в установленном порядке.

90. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в ФСФР России (ее территориальных органах), осуществляется должностными лицами, которые проводят прием граждан в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Административным регламентом и Службой делопроизводства.

91. В ФСФР России (ее территориальных органах) консультации граждан о предоставлении государственной услуги, осуществляются ежедневно, без предварительной записи в соответствии со служебным распорядком, утвержденным приказом ФСФР России (ее территориального органа).

IV. Формы контроля за исполнением регламента

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

92. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется начальниками структурных подразделений ФСФР России и ее территориальных органов в пределах их компетенции.

93. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется Службой делопроизводства и работниками, ответственными за ведение делопроизводства в структурных подразделениях ФСФР России и ее территориальных органах.

Службой делопроизводства еженедельно подготавливаются и направляются в электронном виде заместителям руководителя ФСФР

России, начальникам и ответственным за контроль в структурных подразделениях предварительные справки о неисполненных обращениях, поступивших в соответствующие структурные подразделения на рассмотрение.

Служба делопроизводства к 20 числу месяца, следующего за отчетным полугодием или за отчетным годом предоставляет руководителю ФСФР России справку-обзор об исполнении письменных обращений, в которую входит информация и статистические данные о поступивших и исполненных обращениях, статистика письменных обращений по тематике, а также справку по исполнительской дисциплине.

В ФСФР России обеспечивается организация учета и анализа вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- б) количество и характер рассмотренных обращений организаций;
- в) количество и характер решений, принятых ФСФР России в пределах ее компетенции по обращениям граждан;
- г) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- д) количество и характер судебных споров с организациями, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Начальники структурных подразделений ФСФР России (ее территориальных органов) организуют учет и анализ указанных данных и обеспечивают их представление руководителю ФСФР России (ее территориального органа) в установленные сроки, а также подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

Служба делопроизводства подготавливает ежеквартальный отчет о рассмотрении обращений граждан в Администрацию Президента Российской Федерации в соответствии с установленной формой.

Служба делопроизводства обобщает результаты анализа рассмотренных обращений граждан по итогам года и представляет проект соответствующего доклада руководителю ФСФР России.

**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**

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

95. Плановые проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляются структурным подразделением ФСФР России, ее территориальных органов, ответственным за рассмотрение обращения, иными структурными подразделениями и работниками ФСФР России и ее территориальных органов в соответствии с актами ФСФР России, регулируемыми вопросы планирования мероприятий.

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

96. Должностными лицами ФСФР России при проведении выездных проверок территориальных органов ФСФР России (в рамках осуществления внутриведомственного контроля) проверяется состояние работы с обращениями граждан, оказывается необходимая практическая помощь в рассмотрении обращений граждан, в том числе перенаправленных ФСФР России для рассмотрения в территориальные органы ФСФР России.

**Ответственность гражданских служащих за решения и действия
(бездействие), принимаемые или осуществляемые ими в ходе
предоставления государственной услуги**

97. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, 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 гражданских служащих ответственность в соответствии с 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**

98. 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) ФСФР России, а также должностных лиц ФСФР России**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или)
действие (бездействие) ФСФР России (ее территориальных органов) и
(или) ее должностных лиц, федеральных государственных служащих при
предоставлении государственной услуги**

99. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ФСФР России (ее территориальных органов), в случае если они не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, либо решение не было принято, либо решение принято с нарушением установленных сроков рассмотрения обращения.

Гражданин может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации обращения гражданина о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у 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, а также настоящим Административным регламентом;

требование внесения гражданином при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

Предмет жалобы

100. Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействие) ФСФР России и (или) ее должностных лиц, принятые и осуществленные с нарушением стандарта предоставления государственной услуги, а также ненадлежащее исполнение должностными лицами их должностных обязанностей, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

**Органы государственной власти и уполномоченные
на рассмотрение жалобы должностные лица,
которым может быть направлена жалоба**

101. Граждане могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и работников:

структурных подразделений ФСФР России и руководителя территориального органа - руководителю ФСФР России;

территориальных органов ФСФР России - руководителю ФСФР России, руководителю территориального органа ФСФР России.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

102. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) ФСФР России (ее территориального органа), должностного лица ФСФР России (ее территориального органа) является поступление в ФСФР России (ее территориальный орган) жалобы (претензии) гражданина о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги, изложенной с учетом требований, предусмотренных настоящим Административным регламентом, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте, с использованием официального сайта ФСФР России (ее территориального органа) в сети Интернет, через Единый портал, через экспедицию ФСФР России, факсимильным сообщением, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

103. Жалоба должна содержать:

наименование государственного органа (ФСФР России или ее территориальный орган), решения и действия (бездействие) которого обжалуется;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ гражданину;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ФСФР России (ее территориального органа);

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

Сроки рассмотрения жалобы

104. Жалоба, поступившая в ФСФР России (ее территориальный орган) в письменной форме или в форме электронного документа подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ФСФР России (ее территориального органа), должностного лица ФСФР России (ее территориального органа) в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

105. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое (осуществленное) в ходе предоставления государственной услуги, руководитель ФСФР России (заместитель руководителя ФСФР России), руководитель территориального органа ФСФР России принимает одно из следующих решений:

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

отказать в удовлетворении жалобы.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

106. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 105 Административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

107. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

108. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим

должностным лицам.

109. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления ФСФР России (ее территориальные органы) в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

110. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и
рассмотрения жалобы**

111. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется:

 посредством размещения в Едином портале, на официальном сайте ФСФР России в сети Интернет и сайтах территориальных органов ФСФР России;

 с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

Приложение № 1

к Административному регламенту по предоставлению Федеральной службой по финансовым рынкам государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

СВЕДЕНИЯ**О ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ ПО ФИНАНСОВЫМ РЫНКАМ И ЕЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ**

Федеральная служба по финансовым рынкам

**119991, Москва В-49, ГСП-1, Ленинский проспект, д. 9
тел. (495) 935-87-90,
факс рабочий (495) 935-87-91,
адрес электронной почты – naselenie@fcsfm.ru.**

Официальный сайт: www.fcsfm.ru

Территориальные органы Федеральной службы по финансовым рынкам

№ п/п	Наименование территориального органа	Почтовый адрес	Телефон	Факс рабочий	Адрес электронной почты
1	Региональное отделение Федеральной службы по финансовым рынкам в Центральном федеральном округе (РО ФССФ России в ЦФО)	119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3, стр. 1	(499) 238-88-86	(499) 230-28-00	romail@mosfund.ru
2	Региональное отделение Федеральной службы по финансовым рынкам в Северо-Западном федеральном округе (РО ФССФ России в СЗФО)	191023, г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 15	(812) 325-66-99	(812) 325-95-87	romail@spb.fcsfm.ru
3	Региональное отделение Федеральной службы по финансовым рынкам в Южном федеральном округе (РО ФССФ России в ЮФО)	344002 г. Ростов-на-Дону, Газетный пер., д. 47	(863) 244-14-68	(863) 262-29-50	fsfruf@donpac.ru
4	Региональное отделение Федеральной службы по финансовым рынкам в Приволжском федеральном округе (РО ФССФ России в ПриФО)	603089, г. Нижний Новгород, Высоковский проезд, д. 22	(831) 220-31-02	(831) 220-31-02 доб. 109	romail@nnov.fcsfm.ru

5	Региональное отделение Федеральной службы по финансовым рынкам в Юго-Восточном регионе (РО ФССФ России в ЮВР)	443100, г. Самара, ул. Галактионовская, д. 132	(846) 242-08-95	(846) 242-22-81	samro@samara.fcsm.ru
6	Региональное отделение Федеральной службы по финансовым рынкам в Волго-Камском регионе (РО ФССФ России в ВКР)	420021, Казань, ул. Московская, д. 53/6	(843) 264-69-09	(843) 264-68-27	fcsmrt@mi.ru
7	Региональное отделение Федеральной службы по финансовым рынкам в Уральском федеральном округе (РО ФССФ России в УрФО)	620075 г. Екатеринбург, ул. Кузнечная, д. 72	(343) 388-13-17	(343) 388-13-05	ektfsfr@r66.ru
8	Региональное отделение Федеральной службы по финансовым рынкам в Сибирском федеральном округе (РО ФССФ России в СФО)	630102 г. Новосибирск, ул. Нижегородская, д. 6	(383) 210-17-93	(383) 210-14-00	romail@nsk.fcsm.ru
9	Региональное отделение Федеральной службы по финансовым рынкам в Дальневосточном федеральном округе (РО ФССФ России в ДФО)	690091 г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 45а	(423) 240-00-66	(423) 240-06-26	romail@fsfm.pk.ru

Приложение № 3

к Административному регламенту по предоставлению Федеральной службой по финансовым рынкам государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителем ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

Блок - схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с письменными обращениями граждан в территориальном органе (Региональные отделения и территориальные отделы)

