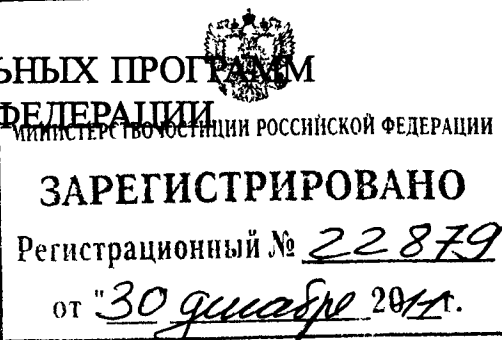




ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ ПРОГРАММ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(ГУСП)

П Р И К А З



«08» декабря 2011 г.

№ 54

Москва

**Об утверждении Административного регламента
Главного управления специальных программ
Президента Российской Федерации по предоставлению
государственной услуги по организации приема граждан,
обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных
и письменных обращений граждан, принятию решений
и направлению ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092) п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент Главного управления специальных программ Президента Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Начальник
Главного управления

Д.А. Рыжков

**Административный регламент
Главного управления специальных программ
Президента Российской Федерации по предоставлению
государственной услуги по организации приема граждан,
обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных
и письменных обращений граждан, принятию решений
и направлению ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Главного управления специальных программ Президента Российской Федерации (далее – ГУСП) по предоставлению государственной услуги по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между должностными лицами ГУСПа и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

2. Государственная услуга по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга) предоставляется

гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лица без гражданства, 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 ГУСПа: г.Москва, Старая пл., д.2/14.

3.1. График работы ГУСПа:

понедельник - четверг	9.00 - 18.00;
пятница, предпраздничные дни	9.00 - 16.45;
суббота и воскресенье	выходные дни;
перерыв	12.00 - 12.45

3.2. Справочный телефон ГУСПа: 8-(495)-606-43-24.

3.3. Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне ГУСПа, порядке предоставления государственной услуги размещается на федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал) и официальном сайте ГУСПа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.gusp.gov.ru) (далее – сайт ГУСПа).

3.4. Информация о месте нахождения и графике работы ГУСПа, порядке и ходе предоставления государственной услуги предоставляется гражданам в устной работником ГУСПа:

в помещении для приёма граждан г.Москва, Старая пл., д.2/14;

по справочному телефону ГУСПа (п.3.3 Регламента).

3.5. Письменные обращения граждан:

направляются в ГУСП по почтовому адресу: г.Москва, Старая пл., д.2/14 (подъезд 1а); и на факс: 8-(495)-606-29-48;

принимаются работником ГУСПа.

3.6. Обращения граждан в электронной форме направляются на сайт ГУСПа.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

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

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

5. Государственную услугу предоставляет Главное управление специальных программ Президента Российской Федерации.

5.1. При предоставлении ГУСПом государственной услуги запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

6. Результатом предоставления государственной услуги является:
принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

письменный или устный ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса с учетом его ранее поступивших обращений по данному вопросу;

направление обращения гражданина в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возвращение обращения гражданину в течение 7 календарных дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

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

ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

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

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не даётся, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чём сообщается гражданину, направившему обращение;

ответ на обращение не даётся, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Срок предоставления государственной услуги

7. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

7.1. Срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником ГУСПа или его заместителями, но не более чем на 30 календарных дней, в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу (далее - орган), с уведомлением гражданина и, при необходимости, органа, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

7.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГУСПа, направляется начальником ГУСПа или его заместителями в течении 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.3. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

7.4. Обращение, направленное в ГУСП вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течении 30 календарных дней со дня его регистрации.

7.5. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приёма в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях гражданину в установленный Регламентом срок даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.6. Гражданин имеет право на личном приёме передать в ГУСП письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

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

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

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Сборник законодательных актов Российской Федерации, выпуск VIII, 1993г., ст. 117; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

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

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст.4179, № 35, ст.5092; 2011, № 29, ст.4291; № 30 (ч. I), ст.4587);

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

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 1; № 30, ст. 3029; 2003, № 27, ст. 2700, 2708, 2717; № 46, ст. 4434; № 50, ст. 4847; 2004, № 31, ст. 3229; № 34, ст. 3533; 2005, № 1, ст. 13, 45; № 13, ст. 1075, 1077; № 19, ст. 1752; № 27, ст. 2719, 2721; № 30, ст. 3104, 3131; № 50, ст. 5247; 2006, № 17, ст. 1776; № 18, ст. 1907; № 31, ст. 3438; № 45, ст. 4641; № 52, ст. 5498; 2007, № 16, ст. 1825; № 17, ст. 1930; № 26, ст. 3089; № 30, ст. 3755; № 31, ст. 4007, 4008, 4015; № 41, ст. 4845; № 46, ст. 5553; 2008, № 20, ст. 2251; № 30, ст. 3604; № 49, ст. 5745; № 52, ст. 6235, 6236; 2009, № 7, ст. 771, 777; № 23, ст. 2759; № 26, ст. 3120; № 29, ст. 3597, 3642; № 30, ст. 3739; № 48, ст. 5711, 5724; № 52, ст. 6412; 2010, № 1, ст. 1; № 21, ст. 2525; № 23, ст. 2790; № 27, ст. 3416; № 30, ст. 4002, 4006, 4007; № 31, ст. 4158, 4164, 4191, 4193, 4206, 4207, 4208; № 41, ст. 5192; 2011, № 1, ст. 10, 23; № 15, ст. 2039; № 17, ст. 2310; № 19, ст. 2715; № 23, ст. 3260, 3267; 2011, № 27, ст.3881; № 29, ст. 4284, ст. 4289, ст. 4290, ст. 4291, ст. 4298; № 30 (ч. I), ст. 4573, ст. 4574, ст. 4584, ст. 4585, ст.4590, ст.4600, ст.4601, ст. 4605);

Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 (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);

Положение о Главном управлении специальных программ Президента Российской Федерации, утвержденное Указом Президента РФ от 7 сентября 2004 г. № 1146, (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004,

№ 37, ст.3712, № 41, ст.4017; 2007, № 42, ст.5011; 2008, № 43, ст.4921; 2009, № 47, ст.5628; 2011, № 2, ст.267).

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

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

Регламент Главного управления специальных программ Президента Российской Федерации.

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

9. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в ГУСП обращение гражданина, а также письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приёме.

9.1. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование ГУСПа, 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

9.2. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать наименование ГУСПа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), либо адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

9.3. На личном приёме должностным лицом ГУСПа гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

9.4. При предоставлении ГУСПом 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 находятся в распоряжении ГУСПа, 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**

10. Оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для предоставления ГУСПом государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или
отказа в предоставлении государственной услуги**

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

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

12. 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**

13. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

14. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 30 минут.

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

15. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 календарных дней с момента их поступления в ГУСП.

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

16. Помещение для работников ГУСПа, предоставляющих государственную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;
наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;

наличие удобной офисной мебели;

наличие телефона;

оснащение рабочих мест работников достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;

возможность доступа к системе электронного документооборота ГУСПа, справочным правовым системам и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

16.1. Место ожидания и приёма граждан должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

удобство доступа, в том числе гражданам с ограниченными физическими возможностями;

наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб);

наличие телефона;

наличие удобной офисной мебели;

наличие в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей;

возможность копирования документов;

доступ к основным нормативным правовым актам, определяющим сферу ведения ГУСПа и порядок предоставления государственной услуги.

16.2. Визуальная текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде в помещении ГУСПа для ожидания и приёма граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на сайте ГУСПа.

16.3. Оформление визуальной текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

17. Гражданин имеет право:

обращаться в ГУСП с устным запросом о предоставлении государственной услуги (просьба о личном приёме должностным лицом ГУСПа) и направлять в ГУСП письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

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

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

представлять дополнительные документы и материалы к своему запросу о предоставлении государственной услуги либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6 Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

17.1. Должностное лицо ГУСПа, ответственное за рассмотрение обращения:

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

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

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в электронной форме, в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

направляет гражданину полную, актуальную и достоверную информацию о результатах предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган в соответствии с его компетенцией, в том числе в электронной форме.

17.2. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги.

17.3. При предоставлении государственной услуги:

по рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом ГУСПа, как правило, не требуется;

в форме личного приёма взаимодействие гражданина с должностным лицом ГУСПа требуется при записи на личный приём и в ходе личного приёма.

Общая продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом ГУСПа при предоставлении государственной услуги не должна превышать 30 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

18. Предоставление ГУСПом государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставление государственной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

**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**

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

- приём и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа на обращение;
- личный приём граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении к Регламенту.

Приём и регистрация обращения

20. Основанием для начала процедуры приёма и регистрации обращения является поступление обращения в ГУСП.

20.1. Обращение принимается работником ГУСПа.

20.2. Работник ГУСПа, ответственный за приём письменного обращения гражданина:

проверяет правильность адресования письма, бандероли или посылки (далее - корреспонденция) и их целостность;

ошибочно поступившую корреспонденцию (не по адресу ГУСПа) возвращает на почту;

вскрывает корреспонденцию, проверяет наличие в ней обращения гражданина (разорванные документы подклеиваются);

в случае, если в письменном обращении содержатся сведения о фактах коррупции федеральных государственных служащих ГУСПа, оно направляется в Отдел кадров и спецработы, а также в комиссию ГУСПа по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов;

в случае обнаружения в корреспонденции опасных или подозрительных вложений приостанавливает работу с ней до принятия должностным лицом ГУСПа соответствующего решения;

к обращению гражданина подкалываете под скрепку поступившие с ним документы и материалы, последним подкалывается конверт;

в случае отсутствия в корреспонденции обращения гражданина прилагает к её оболочке заверенный своей подписью и с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения нет";

в двух экземплярах составляет акт об отсутствии обращения, который подписывается двумя работниками ГУСПа;

аналогичный акт составляет в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или предметов, или недостачи упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов;

один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщает к полученным документам.

20.3. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке на сайт ГУСПа, принимается работником ГУСПа с использованием программно-технических средств и осуществляет регистрацию обращения:

присваивает обращению регистрационный номер;

на подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему, либо на распечатанном обращении, поступившем в ГУСП в электронной форме, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или на любом другом свободном месте ставит штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

Рассмотрение обращения

21. Основанием для начала процедуры приёма и регистрации обращения является поступление обращения в ГУСП.

21.1. Уполномоченное должностное лицо ГУСПа:

направляет обращение на доклад начальнику ГУСПа или заместителю начальника ГУСПа, которые поручают его рассмотрение начальникам структурных подразделений ГУСПа;

направляет обращение на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов, не входит в компетенцию ГУСПа.

21.2. Ответственным исполнителем поручения является начальник структурного подразделения ГУСПа, который указан в поручении первым.

21.3. Ответственный исполнитель:

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

запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в случае необходимости обращается к автору обращения за разъяснениями;

привлекает в установленном порядке других специалистов;

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

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;

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

готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в ГУСП;

при направлении обращения на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, готовит уведомление гражданину.

21.4. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

21.5. В случае продления срока исполнения поручения ответственный исполнитель не позднее, чем за 5 календарных дней до срока его исполнения, представляет начальнику ГУСПа или его заместителям, давшим поручение, докладную записку с соответствующим обоснованием.

Направление ответа на обращение

22. Основанием для начала процедуры подготовки и направления ответа гражданину является поступление его обращения в ГУСП.

22.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

22.2. Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов, в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

22.3. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. В этом случае гражданину направляется экземпляр принятого правового акта.

22.4. Ответ даётся на обращение, в том числе поступившее в электронной форме.

22.5. В случае если на обращение дается промежуточный ответ, то в нём необходимо указывать срок окончательного ответа.

22.6. Подписанный ответ передается работнику ГУСПа для регистрации и отправки гражданину.

22.7. В случае, если ответ заявителю был дан по телефону или в ходе личной беседе, а при рассмотрении обращения возникли не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения вопроса, обстоятельства, может быть составлена справка о результатах рассмотрения обращения.

Личный приём граждан

23. Основанием для начала процедуры приёма гражданина начальником ГУСПа или его заместителями является запись гражданина на личный прием у ответственного лица за организацию личного приёма.

23.1. Организацию личного приёма граждан начальником ГУСПа и его заместителями осуществляет работник ГУСПа.

23.2. При записи гражданина на личный приём ответственные за организацию личного приёма могут уточнять у гражданина причины его обращения и существо вопроса.

23.3. При необходимости ответственные за организацию личного приёма вправе запросить у начальников структурных подразделений ГУСПа информацию по существу обращения.

23.4. Личный приём граждан ведется в порядке очередности.

23.5. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приёма.

23.6. На личном приёме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание обращения заносится в карточку личного приёма.

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

23.8. Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приёма, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чём делается запись в карточке личного приёма. В противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

23.9. Письменные обращения, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

24. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками ГУСПа требований Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляют заместители начальника ГУСПа, начальники структурных подразделений ГУСПа, уполномоченные должностные лица.

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

25. 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.

25.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги ГУСПа проводятся не реже 1 раза в год в соответствии с планом проверки, утвержденным приказом ГУСПа.

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

26. Жалоба (претензия) рассматривается в срок, установленный пунктом 7 Регламента.

Должностные лица ГУСПа, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

27. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц ГУСПа должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

27.1. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их авторы на основании:

устной информации, полученной по справочному телефону ГУСПа; информации, полученной из ГУСПа по запросу в письменной или электронной форме.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ГУСПа, а также его должностных лиц

28. Гражданин вправе обжаловать решение и действие (бездействие) должностного лица ГУСПа, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги, вышестоящему должностному лицу ГУСПа.

28.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица ГУСПа по обращению гражданина, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги.

28.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица ГУСПа является поступление в ГУСП жалобы (претензии) гражданина, изложенной в письменной или электронной форме с учетом требований, предусмотренных Регламентом, о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги.

28.3. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

28.4. Жалоба (претензия) гражданина может быть направлена:

Начальнику ГУСПа на решение или действие (бездействие) заместителя начальника ГУСПа;

заместителю начальника ГУСПа на решение или действие (бездействие) начальника структурного подразделения ГУСПа.

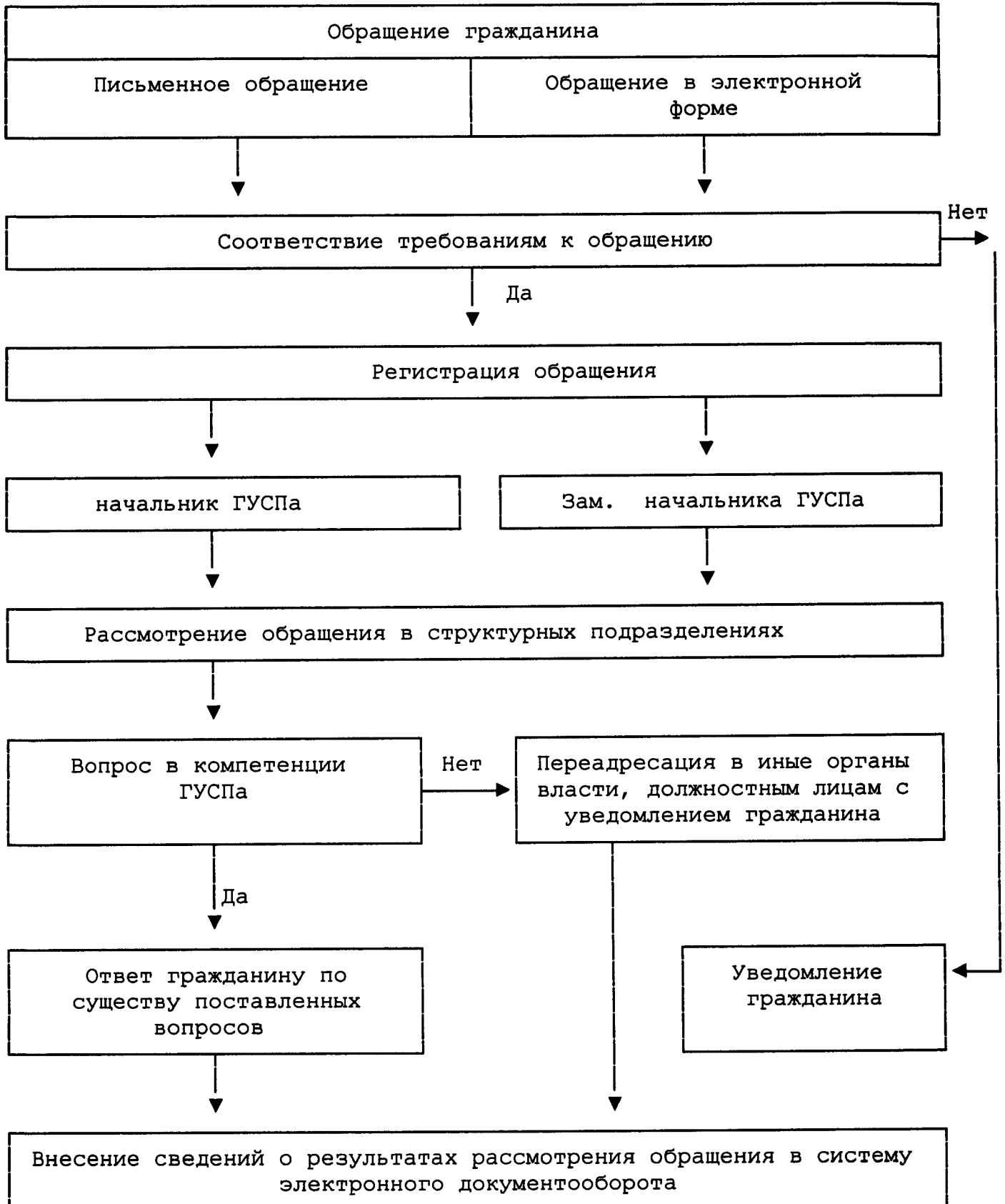
28.5. Жалоба (претензия) рассматривается в течении 30 календарных дней со дня регистрации в ГУСПе.

28.6. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги, начальник ГУСПа или заместители начальника ГУСПа:

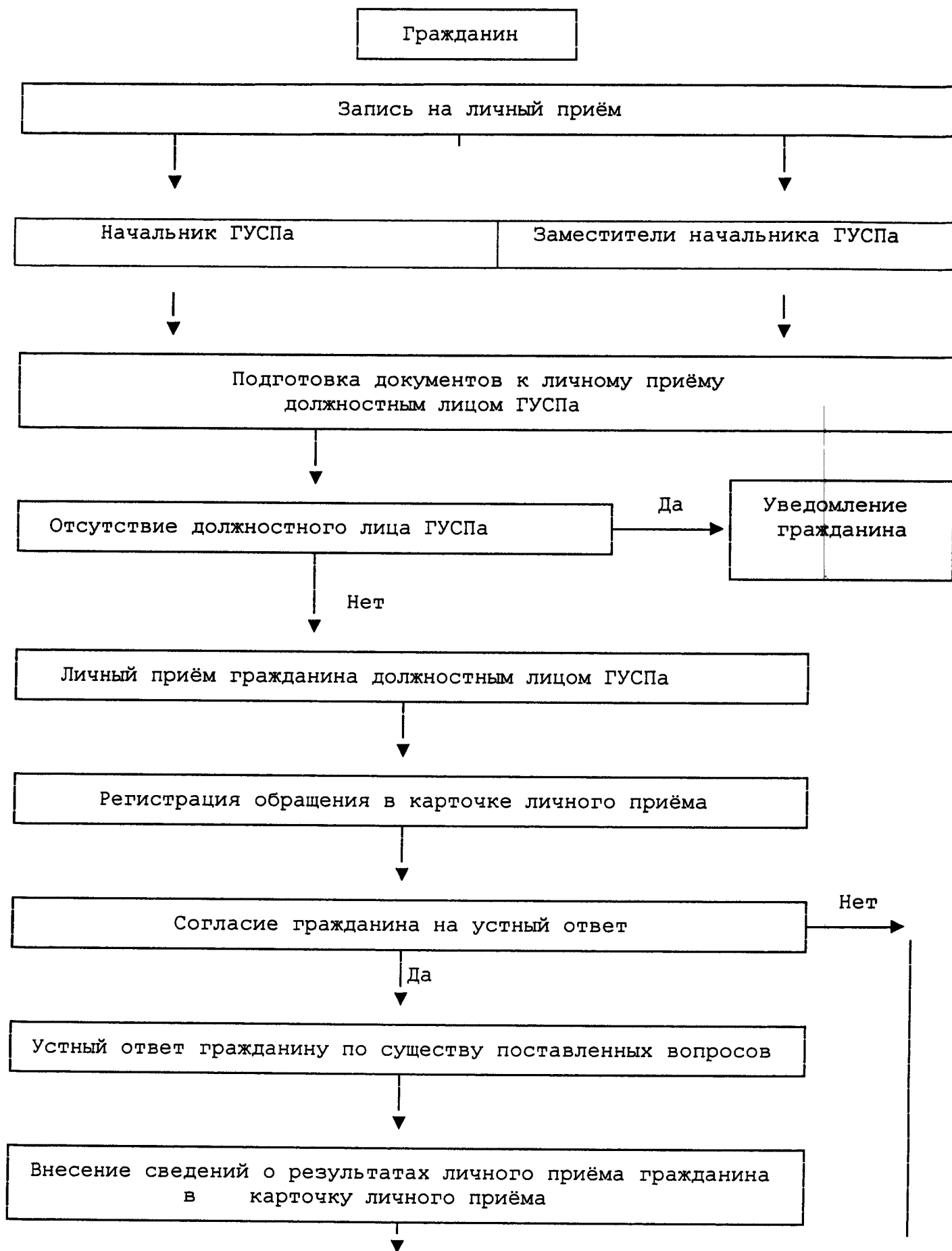
признает решение или действие (бездействие) должностного лица правомерным;

признает решение или действие (бездействие) должностного лица неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

**Блок-схема
последовательности административных процедур при рассмотрении письменного обращения**



**Блок-схема
последовательности административных процедур при организации и проведении личного
приёма граждан**



Предоставление письменного ответа по существу вопросов,
поставленных в ходе личного приёма

