

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства связи
и массовых коммуникаций
Российской Федерации

_____ 2011 № _____

**Административный регламент
Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям
по предоставлению государственной услуги «Организация приёма
граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан, принятие по ним решений и
направление ответов заявителям в установленный законодательством
Российской Федерации срок»**

I. Общие положения

1. Предметом регулирования Административного регламента Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям по предоставлению государственной услуги является организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Государственная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации (далее - граждане).

Порядок предоставления государственной услуги распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

3.1. Местонахождение Роспечати: Москва, Страстной бульвар, д. 5.

Почтовый адрес для направления документов и письменных обращений: Страстной бульвар, д. 5, ГСП-4, Москва, 127994, Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям.

Электронный адрес для направления обращений: info@fapmc.ru.

Контактные телефоны для справок:

по письменным обращениям - (495) 629-53-64;

для записи на личный приём по вопросам телерадиовещания – (495) 629-00-92;

для записи на личный приём по вопросам периодической печати, книгоиздания и полиграфии – (495) 650-65-12;

3.2. График работы экспедиции Роспечати:

Понедельник	9.30 - 17.30 (перерыв 12.30 – 13.15)
Вторник	9.30 - 17.30 (перерыв 12.30 – 13.15)
Среда	9.30 - 17.30 (перерыв 12.30 – 13.15)
Четверг	9.30 - 17.30 (перерыв 12.30 – 13.15)
Пятница	9.30 - 16.15 (перерыв 12.30 – 13.15)
Суббота	выходной день
Воскресенье	выходной день

Место нахождения экспедиции Роспечати: Страстной бульвар, д. 5, Москва, телефон: (495) 629-89-62.

3.3. Информация о предоставлении государственной услуги размещается в отдельной рубрике на официальном сайте Роспечати по адресу: www.farnc.ru или <http://роспечат.рф> (далее – сайт Роспечати), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), по электронному адресу: www.gosuslugi.ru. и на информационном стенде, оборудованном в холле здания Роспечати.

На информационном стенде размещаются следующие сведения:

текст настоящего Регламента;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, осуществляющих полномочия по предоставлению государственной услуги.

3.4. Основные требования при информировании граждан:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

3.5. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются работниками отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами Роспечати, осуществляющими регистрацию письменных обращений граждан. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

требований к заявителю, пришедшему на личный приём;

личного приёма руководителем (заместителем руководителя)

Роспечати;

порядка и сроков рассмотрения обращений;
порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной услуги;
предоставления информации о ходе исполнения государственной услуги.

Основными требованиями при консультировании являются:
компетентность;
четкость в изложении материала;
полнота консультирования.

3.6. Для получения консультации о порядке предоставления государственной услуги граждане могут обращаться в Роспечать:

лично;

по телефону;

в письменном виде почтой, по факсимильной связи, через Единый портал и через сайт Роспечати в разделе «Обращения граждан».

3.7. При ответах на телефонные звонки граждан работники Роспечати подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности работником Роспечати, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.8. При предоставлении информации о ходе предоставления государственной услуги граждане в обязательном порядке информируются о:
должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

II. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

4. Наименование государственной услуги: организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление

ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

5. Наименование федерального органа исполнительной власти - Федеральное агентство по печати и массовым коммуникациям (Роспечать).

В соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 13, ст. 1688, Российская газета № 142), предоставления документов, находящихся в распоряжении иных государственных органов и организаций, предоставляющих государственные услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, не требуется.

6. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан с направлением ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям, принятым на личном приёме граждан.

7. Сроки предоставления государственной услуги.

7.1. Срок регистрации письменных обращений, поступивших в Роспечать - 3 дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация его может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

7.2. Срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней с момента регистрации обращения в Роспечать.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен руководителем Роспечати или уполномоченными на то лицами не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося гражданина и указанием причин продления.

7.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Роспечати, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются уполномоченными на то лицами в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением обратившегося гражданина.

7.5. Предоставление государственной услуги по основаниям, предусмотренным Регламентом, приостанавливается до момента устранения гражданином причин, по которым ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов не мог быть дан.

7.6. Максимальное время ожидания в очереди при подаче обращения через экспедицию Роспечати не должно превышать 1 час.

Время ожидания в очереди на личный приём к руководителю (заместителю руководителя) по предварительной записи не должно превышать 30 минут.

8. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, № 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 152; № 7, ст. 676; 2001, № 24, ст. 2421; 2003, № 30, ст. 3051; 2004, № 13, ст. 1110; 2005, № 42, ст. 4212; 2006, № 29, ст. 3119; 2007, № 1, ст. 1; № 30, ст. 3745; 2009, № 4, ст. 445);

Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3215; 2006, № 6, ст. 636; 2007, № 10, ст. 1151; № 16, ст. 1828; № 49, ст. 6070; 2008, № 13, ст. 1186; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6235; 2009, № 29, ст. 3597, ст. 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6150, ст. 6159; 2010, № 5, ст. 459, № 7 ст. 704);

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

Положением о Федеральном агентстве по печати и массовым коммуникациям, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июня 2004 г. № 292 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 25, ст. 2574; 2007, № 7, ст. 899; 2008, № 23, ст. 2705; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169).

9. Требования к представляемым гражданами документам, необходимым для предоставления государственной услуги.

9.1. Письменное обращение гражданина должно включать в себя:

наименование Роспечати, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

9.3. Способы получения документов приведены в соответствующих разделах Регламента.

9.3. При представлении обращения через Единый портал документы, предусмотренные пунктом 9.1. - 9.2., представляются в электронном виде;

10. Основания для приостановления предоставления (отказа в предоставлении) государственной услуги.

10.1. Обращение гражданина не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

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

если в письменном обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается гражданину, направившему письменное обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения;

если в письменном обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое письменное обращение гражданина подлежит направлению в компетентный государственный орган.

10.2. Предоставление государственной услуги приостанавливается в следующих случаях:

в письменном обращении гражданина не указаны фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ;

текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению. В случае если прочтению поддаются фамилия и почтовый адрес гражданина, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении обращения;

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

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

направившего письменное обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить письменное обращение в Роспечать.

11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче обращения через экспедицию Роспечати не должно превышать 1 час.

Время ожидания в очереди на личный приём к руководителю (заместителю руководителя) по предварительной записи не должно превышать 30 минут.

12. Срок и порядок регистрации обращения приведены в соответствующих разделах регламента.

13. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

13.1. Организация личного приёма граждан осуществляется в соответствии с графиками личного приёма граждан руководителем Роспечати и его заместителями.

Специализированное или иное помещение, в котором осуществляется личный приём граждан, должно обеспечивать: комфортное расположение гражданина и должностного лица; возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения; телефонную связь; возможность копирования документов; доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Роспечати; доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной услуги; наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Для ожидания приёма и возможности оформления документов для граждан отводятся места, оборудованные стульями и столами.

Места исполнения государственной услуги должны предусматривать возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

13.2. При входе в здание Роспечати устанавливается вывеска с соответствующим наименованием.

14. Показателем доступности и качества государственной услуги.

14.1. Показателем доступности государственной услуги является общее количество обращений граждан.

14.2. Показателями качества государственной услуги являются:

количество нарушений срока предоставления государственной услуги за отчетный период, установленный приказом Роспечати;

количество жалоб на решения и действия (бездействия) Роспечати, должностных лиц, государственных служащих Роспечати в ходе предоставления государственной услуги в досудебном и судебном порядке;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием Единого портала.

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

15. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", административных процедур:

- рассмотрения письменного обращения;
- организации и проведения личного приёма граждан;
- анализ обращений граждан.

16. Обращение может поступить в Роспечать одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- через сайт Роспечати (по информационным системам общего пользования);
- через экспедицию Роспечати;
- в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- на личном приёме руководителем (заместителями руководителя) Роспечати.

При подаче обращения в электронной форме с использованием Единого портала, заявитель подтверждает свое согласие на передачу информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В случае подачи заявки с использованием Единого портала, заявителю предоставляются сведения о ходе прохождения каждой административной процедуры путем вызова соответствующих сервисов Единого портала.

17. Предоставление государственной услуги в части рассмотрения письменного обращения включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрацию обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовку ответа на обращение и направление ответа гражданину.

17.1.1 Приём и регистрация обращения.

17.1.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращения гражданина в Роспечать.

17.1.3. Приём обращений осуществляется сотрудниками отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами.

17.1.4. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется сотрудником отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами, ответственным за работу по обращениям граждан в Роспечати, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 рабочих дней с даты поступления обращения.

17.1.5. На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации поступившего обращения.

17.1.6. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, которые по форме соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

Обращения, поступившие в Роспечать в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе, после чего подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Обращению, поступившему в Роспечать, с использованием Единого портала, регистрационный номер присваивается автоматически, дальнейшее рассмотрение обращения в порядке, установленном настоящим Регламентом.

17.1.7. На стадии предварительной обработки поступивших обращений сотрудник отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами, ответственный за работу по обращениям граждан в Роспечати, отбирает обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов:

обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Роспечати, а также членов их семей;

обращения, текст которых не поддается прочтению;

обращения граждан, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По названным группам обращений сотрудники структурных подразделений Роспечати, готовят проекты письменных уведомлений (разъяснений) гражданам с обоснованием оставления обращения без ответа по существу для представления на подпись начальникам структурных подразделений.

17.1.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

17.2. Рассмотрение обращения.

17.2.1. Начальник отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами Роспечати в зависимости от содержания письменного

обращения гражданина в день регистрации представляет обращение гражданина руководителю (заместителю руководителя) Роспечати либо направляет письменное обращение гражданина соответствующему руководителю подразделения Роспечати для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

Руководитель (заместитель руководителя) Роспечати в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения в подразделение Роспечати.

17.2.2. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Роспечати, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) подготовки ответа.

17.2.3. Обращения граждан, содержащие обжалование актов (приказов) Роспечати, направляются руководителям подразделений Роспечати - разработчикам и в Управление правоприменительной деятельности Роспечати для рассмотрения и подготовки проекта ответа.

17.2.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно незамедлительно направляется в федеральные органы государственной власти в соответствии с их компетенцией.

17.2.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, направляется в Управление правоприменительной деятельности Роспечати для подготовки ответа, разъясняющего порядок обжалования данного судебного решения, и возвращается гражданину, направившему обращение.

17.2.6. Руководитель подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в день получения поручения принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, определяет исполнителей, дает необходимые поручения по подготовке проекта ответа.

Резолюция руководителя подразделения должна содержать указание исполнителю о сроке подготовки ответа гражданину.

17.2.7. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким подразделениям Роспечати, подразделение, указанное в поручении первым, является головным исполнителем поручения и определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение.

Головной исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдением ими установленных сроков.

Головной исполнитель подготавливает окончательный ответ по результатам рассмотрения обращения.

17.2.8. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в сферу деятельности, закрепленную за Роспечатью, обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается в отдел документационного

обеспечения и контроля Управления делами с проектом письма о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, и проектом уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

17.2.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, по согласованию с отделом по защите государственной тайны Роспечати за подписью руководителя (заместителя руководителя) Роспечати либо уполномоченного на то лица подготавливается сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

17.3. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину.

17.3.1. В процессе подготовки ответа на обращение исполнитель вправе:

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

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

17.3.2. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопросы, поставленные в обращении, для разрешения которых необходима информация;

вид запрашиваемой информации.

17.3.3. При рассмотрении обращения исполнитель использует полномочия, предусмотренные его должностным регламентом.

В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов и др.) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через руководство Роспечати.

17.3.4. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

17.3.5. Ответ на обращение подписывается руководителем (заместителем руководителя) Роспечати либо уполномоченным на то лицом.

17.3.6. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель подразделения Роспечати, ответственного за исполнение поручения по рассмотрению обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу в связи с безосновательностью очередного обращения.

В этом случае руководитель подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) Роспечати служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия руководителем (заместителем руководителя) Роспечати решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки, в адрес гражданина направляется соответствующее уведомление за подписью руководителя (заместителя руководителя) Роспечати.

В случае если руководитель подразделения, ответственного за исполнение поручения по рассмотрению обращения, уполномочен подписывать ответ заявителю, он вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином в установленном случае самостоятельно.

17.3.7. Исходящий номер на ответ присваивает отдел документационного обеспечения и контроля Управления делами Роспечати.

17.3.8. Ответ на обращение, поступившее в Роспечать через сайт Роспечати, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Роспечать в электронном виде с использованием Единого портала, направляется в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

17.3.9. Сотрудник отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами, ответственный за работу по обращениям граждан в Роспечати, после снятия с контроля обращения гражданина вносит данные о снятии с контроля обращения в единую систему электронного

документооборота Роспечати и формирует дело по рассмотрению обращения гражданина, в которое подшиваются все материалы, в том числе поручения руководителя (заместителя руководителя) Роспечати, поступившие ответы, справки и т.д.

18. Предоставление государственной услуги в части организации и проведения личного приёма граждан включает в себя следующие административные процедуры:

организация личного приёма граждан;

проведение личного приёма граждан.

18.1. Организация личного приёма граждан.

17.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Роспечать устного либо письменного обращения гражданина о личном приёме руководителем (заместителем руководителя) Роспечати.

В обращении о личном приёме гражданин может кратко изложить суть обращения для обеспечения возможности работникам Роспечати подготовить необходимые материалы.

18.1.2. Приём граждан руководителем (заместителем руководителя) Роспечати ведется в соответствии с графиком личного приёма граждан.

Запись на приём граждан осуществляет секретарь руководителя Роспечати (секретари заместителей руководителя Роспечати), ответственные за личный приём по обращениям граждан руководителем (заместителями руководителя) Роспечати.

18.1.3. Работник Роспечати, ответственный за личный приём по обращениям граждан, докладывает о поступлении обращения гражданина о личном приёме руководителю (заместителю руководителя) Роспечати, который в соответствии с графиком личного приёма граждан, с учетом состояния здоровья обратившегося, удаленности места его проживания, даты и времени обращения посетителя определяет дату и время личного приёма.

Работник Роспечати, ответственный за личный приём по обращениям граждан, при необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный приём.

18.1.4. О дате и времени личного приёма работник Роспечати, ответственный за личный приём по обращениям граждан, извещает гражданина устно по телефону или письменно на его почтовый адрес, указанный в письменном обращении гражданина о личном приёме.

В случае отсутствия в назначенный день личного приёма граждан руководителя (заместителя руководителя) Роспечати, к которому обратился для личного приёма гражданин, личный приём переносится на другой день или проводится уполномоченным на то лицом, о чем гражданин должен быть уведомлен.

18.1.5. Проведение личного приёма граждан.

18.1.6. Работник Роспечати, ответственный за личный приём по обращениям граждан, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

18.1.7. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приёма, могут проводиться предварительные беседы.

18.1.8. Во время личного приёма гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

18.1.9. Содержание устного обращения и поручения, данного руководителем (заместителем руководителя) Роспечати в связи с обращением гражданина, заносится в карточку личного приёма гражданина (Приложение 2 к Регламенту) работником Роспечати, ответственным за личный приём по обращениям граждан.

18.1.10. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина.

Во время личного приёма не допускается рассмотрение служебных вопросов.

18.1.11. Если в процессе личного приёма гражданина выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, гражданину предлагается в письменном виде изложить эти вопросы с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям граждан.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

18.1.12. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Роспечати, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

18.1.14. Результаты личного приёма гражданина заносятся в карточку личного приёма гражданина работником Роспечати, ответственным за личный приём по обращениям граждан, и им, при необходимости, формируется дело с материалами личного приёма гражданина.

19. Анализ обращений граждан.

19.1. Подразделения Роспечати, ответственные за рассмотрение обращений граждан, обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах полномочий Роспечати;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

19.1.2. Управление делами обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам квартала и года и представляет проект соответствующего доклада руководителю Роспечати для последующего представления в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и Правительство Российской Федерации.

20. Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется отделом документационного обеспечения и контроля Управления делами Роспечати.

4.3. Контроль за исполнением письменных обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению письменных обращений граждан на контроль;

подготовку служебных писем исполнителям о приближении сроков рассмотрения письменных обращений граждан;

снятие письменных обращений граждан с контроля.

4.4. Письменные обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

4.5. Работники Роспечати, обеспечивающие предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги в соответствии с их должностными регламентами.

Исполнитель поручения по рассмотрению обращения гражданина обеспечивает объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержания подготовленного ответа.

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

4.6. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами исполнения государственной услуги, осуществляется должностным лицом - начальником отдела документационного обеспечения и контроля Управления делами Роспечати путем проведения проверок исполнения положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок и в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Начальник Управления делами осуществляет периодический контроль и анализ работы с письменными обращениями граждан и работы по организации и проведению личного приёма граждан, а также организует плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной услуги.

4.8. Плановые проверки включают в себя контроль полноты и качества исполнения государственной услуги, проведение проверок, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, и проводятся в соответствии с утвержденным графиком.

4.9. Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина или организации (внеплановая проверка).

Для проведения проверки полноты и качества исполнения государственной услуги в порядке внеплановых проверок формируется комиссия.

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

Акт подписывается председателем комиссии и утверждается руководителем Роспечати.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Граждане могут обращаться в Роспечати с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Роспечати в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Регламента.

5.2. Способы передачи и направления жалоб гражданами, а также требования к письменным, устным жалобам и жалобам поданным в электронной форме через личный кабинет на Едином портале, необходимые для предоставления государственной услуги, изложены в соответствующих пунктах настоящего Регламента..

5.3. Если в результате рассмотрения жалобы признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер

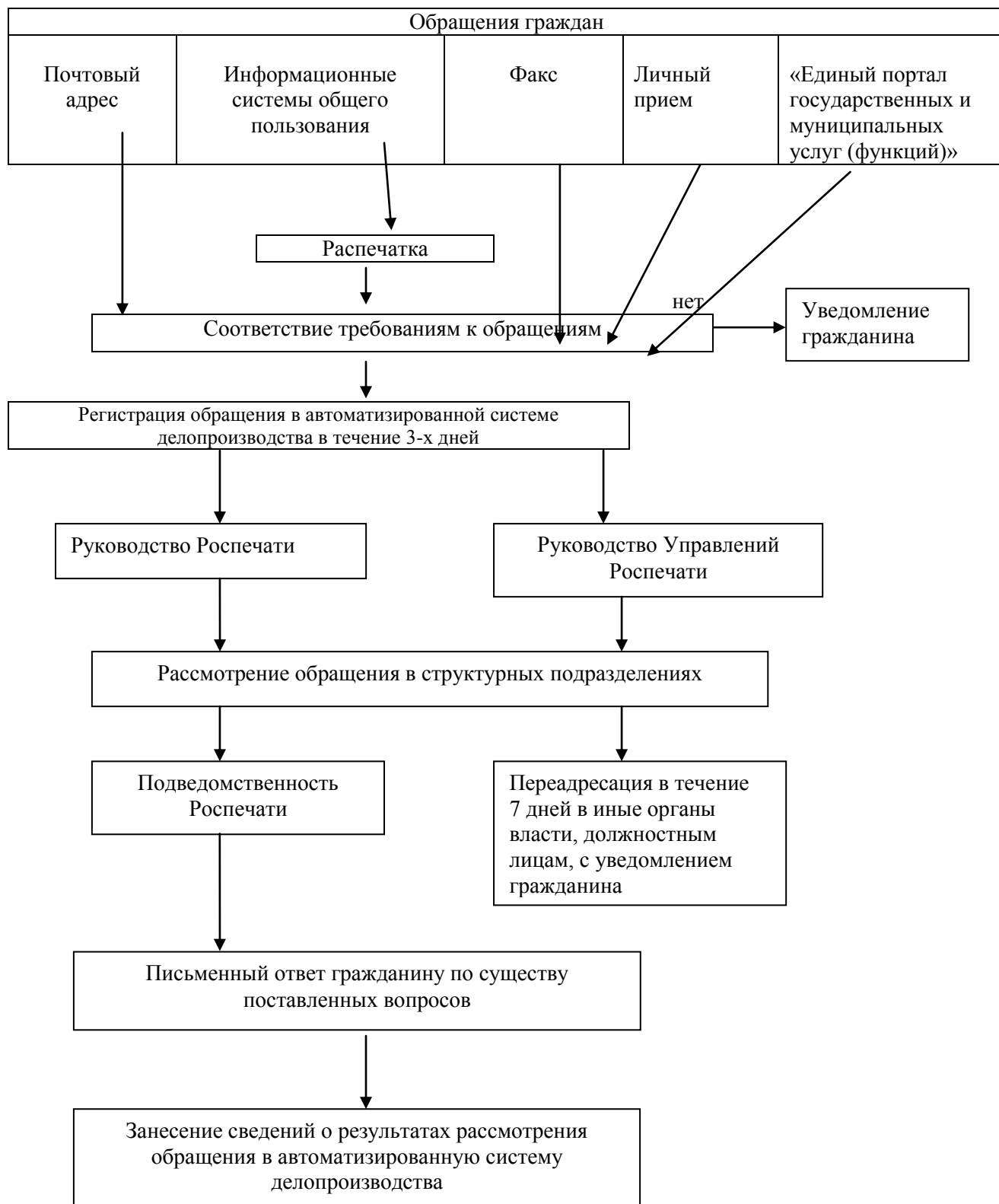
ответственности к должностным лицам, допустившим нарушения в ходе предоставления государственной услуги, повлекшие за собой жалобы граждан, на основании настоящего Регламента.

5.4. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц, участвующих в исполнении государственной услуги, в судебном порядке.

В соответствии с Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772) гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, должностному лицу.

Вышестоящий в порядке подчиненности орган или должностное лицо обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд.

Блок-схема последовательности административных процедур при рассмотрении письменных обращений граждан



Приложение № 2
к Административному регламенту
Федерального агентства по печати
и массовым коммуникациям

**Карточка
личного приёма гражданина № _____**

Дата и способ записи (устно, письменно) на личный приём:

Дата личного приёма « _____ » _____ 20 _____ г. в _____ час. _____ мин.

Отметка о получении письменного обращения во время личного приёма:

Даны поручения (инициалы, фамилии и должности исполнителей):

Содержание поручения исполнителям:

Срок исполнения обращения:

Подпись лица, осуществлявшего личный приём:

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Отметка об исполнении (ответ заявителю):

Отметка о снятии с контроля:
