

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ КОМИ  
И ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ КОМИ**

**П Р И К А З**

от 4 мая 2011 г.

№ 39-р

г. Сыктывкар

**Об Административном регламенте исполнения  
государственной услуги по рассмотрению обращений граждан,  
поступивших в Администрацию Главы Республики Коми  
и Правительства Республики Коми**

В целях организации в Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми учета и рассмотрения обращений граждан

Приказываю:

1. Утвердить Административный регламент исполнения государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми, согласно приложению.

2. Отделу кадров (Иванова Е.Э.) ознакомить с настоящим приказом руководителей структурных подразделений Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми под роспись.

3. Признать утратившими силу приказ от 11 сентября 2009г. № 38-р «Об Административном регламенте исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми»; Приказ от 07 сентября 2010 г. № 49-р «О внесении изменений в приказ Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми от 11 сентября 2009 г. № 38-р «Об Административном регламенте исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Контрольно-аналитического управления Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми Ермолаева И.А.

Руководитель  
Администрации Главы Республики Коми  
и Правительства Республики Коми

Л.О. Опарина

Утвержден  
приказом Администрации Главы Республики Коми и  
Правительства Республики Коми  
от 4 мая 2011 г. № 39-р  
(приложение)

**Административный регламент  
предоставления государственной услуги по рассмотрению  
обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы  
Республики Коми и Правительства Республики Коми**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми, (далее – Регламент, Администрация) устанавливает порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги по организации своевременного рассмотрения обращений граждан (далее - обращение), личного приема граждан Главой Республики Коми, его заместителями.

1.2. Заявителями на предоставление государственной услуги могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее – заявитель, гражданин).

Полномочия уполномоченных представителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.3. Сведения о месте нахождения и графике работы Администрации, справочных телефонах, адресе электронной почты Администрации.

Место нахождения Администрации: Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Коммунистическая, дом 9.

График (режим) работы Администрации:

понедельник - четверг 9.00 - 18.00

пятница 9.00 - 16.00

перерыв на обед 13.00 - 14.00

суббота - воскресенье выходной день.

Телефон Администрации: (8212) 285-113, факс (8212) 285-394;

Справочные телефоны структурных подразделений Администрации, предоставляющих государственную услугу:

общий отдел (8212) 285-246;

отдел кадров (8212) 285-373;

отдел обращений граждан (8212) 285-291.

Адрес электронной почты: E-mail: admo@rkomi.ru.

1.4. Информирование о порядке предоставления государственной услуги.

1.4.1. Информация по вопросам порядка предоставления государственной услуги может быть получена гражданами:

1) непосредственно в Администрации (размещение информации на информационных стендах, устное информирование работниками структурных подразделений Администрации, указанных в пункте 1.3 настоящего Регламента, на личном приеме);

2) по почте (по письменным обращениям граждан);

3) на официальном сайте Администрации в сети Интернет (admo.rkomi.ru), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми (pgu.rkomi.ru);

4) с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

1.4.2. Заявитель вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

1.4.3. Информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах (графике личного приема граждан) размещается при входе в здание или в фойе здания Администрации.

1.4.4. В сети Интернет на официальном сайте Администрации размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и полные почтовые адреса Администрации;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

адреса электронной почты;

текст настоящего Регламента.

1.5. Отдел обращений граждан является ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе за размещение в установленном порядке информации в информационных системах общего пользования, включая сеть Интернет, а также в доступных для граждан местах на информационных стендах Администрации.

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

2.1. Наименование государственной услуги.

Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми.

2.2. Государственная услуга предоставляется Администрацией Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

- 1) письменный или устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- 2) уведомление о направлении обращения в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- 3) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;
- 4) уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- 5) сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 6) сообщение о невозможности прочтения текста письменного обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;
- 7) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 8) уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

#### 2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации.

В случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Руководитель (заместитель Руководителя) Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления.

В случае если обращение написано на иностранном языке, срок его рассмотрения увеличивается на время, необходимое для перевода, но не более 3-х дней.

Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется в часы личного приема граждан.

2.5. Государственная услуга предоставляется Администрацией в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, 21.01.2009 г., № 7);

Конституция Республики Коми (Ведомости Верховного Совета Республики Коми, 1994, № 2, ст. 21);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

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

Закон Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми» («Ведомости нормативных актов органов государственной власти Республики Коми», 2010, № 17, ст. 387);

Закон Республики Коми от 23 декабря 2009 г. № 133-РЗ «О некоторых вопросах в сфере регулирования государственных услуг (функций) в Республике Коми» (Ведомости нормативных актов органов государственной власти Республики Коми, 2009, № 49, ст. 996)»;

настоящий Регламент.

2.6. Государственная услуга предоставляется на основании поступившего в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устного обращения гражданина в Администрацию.

Письменное обращение должно содержать:

- 1) указание, кому адресовано обращение (Администрации либо должностному лицу с указанием его фамилии, имени, отчества, должности);
- 2) фамилию, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- 3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- 4) содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;
- 5) личную подпись заявителя;
- 6) дату написания.

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

В обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа (далее – электронное обращение), гражданин 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, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому

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

Рекомендуемая форма обращения приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту, а также размещена на официальном сайте Администрации в сети Интернет ([admo.rkomi.ru](http://admo.rkomi.ru)), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми ([pgu.rkomi.ru](http://pgu.rkomi.ru)).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.7. Законодательством не предусмотрены основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.8. Законодательством не предусмотрены основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ:

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

3) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

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

5) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по

существо в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель (заместитель Руководителя) Администрации принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

б) 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или соответствующему должностному лицу Администрации.

2.9. Предоставление государственной услуги является бесплатным.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче обращения не может превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не может превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации обращения не может превышать трех дней со дня поступления обращения в Администрацию.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Помещения для предоставления государственной услуги обеспечиваются необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки), информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, оборудуются таким образом, чтобы обеспечить беспрепятственное передвижение инвалидов, в том числе использующих кресла-коляски.

Места проведения личного приема граждан оборудуются противопожарной системой, средствами оказания первой медицинской помощи, питьевой водой, разовыми стаканами.

На информационном стенде размещается информация о порядке предоставления государственной услуги, сведения о месте нахождения и графике работы Администрации, справочных телефонах, адресе электронной почты Администрации, рекомендуемая форма письменного обращения, информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах.

2.13. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении обращений.

Администрация, должностное лицо Администрации:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Администрацию или к должностному лицу Администрации с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.



## 2.14. Показатели доступности и качества государственной услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
<b>Показатели доступности</b>		
Наличие возможности получения государственной услуги по рассмотрению обращений граждан в электронном виде (в соответствии с этапами перевода государственных услуг на предоставление в электронном виде)	да/нет	да
<b>Показатели качества</b>		
Удельный вес обращений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан	%	100
Удельный вес повторных обращений в общем количестве обращений граждан	%	0

2.15. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Электронные обращения поступают в Администрацию через официальный сайт Администрации, на адрес электронной почты Администрации, через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми ([rgu.rkomi.ru](http://rgu.rkomi.ru)).

Электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в соответствии с настоящим Регламентом.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в электронном обращении.

### **III. Административные процедуры (состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме)**

3.1. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

1) работа с обращениями:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение и подготовка ответа на обращение;
- направление ответа заявителю;
- 2) личный прием граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении 2 к настоящему Регламенту.

### 3.2. Прием и регистрация обращения.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностного лица для рассмотрения по поручению.

Обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

3.2.2. Обращение, поступившее в Администрацию по информационным системам общего пользования, в день его поступления распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.2.3. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.6 настоящего Регламента.

Регистрация обращений граждан производится сотрудником отдела обращений граждан в системе электронного документооборота в день их поступления.

На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

3.2.4. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации (телефон для справок по обращениям граждан).

3.2.5. Обращение проверяется сотрудником отдела обращений граждан на повторность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

3.2.6. При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

- 1) письменному обращению присваивается регистрационный номер;
- 2) указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;
- 3) отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письменное обращение переслано из других

государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

4) отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее заявителю ответа (при наличии условий, указанных в пункте 3.2.5 настоящего Регламента).

3.2.7. Результатом выполнения административной процедуры по приему и регистрации обращения является передача зарегистрированного обращения на рассмотрение начальнику Контрольно – аналитического управления Администрации (далее – Управление), его заместителю в срок, не превышающий одного рабочего дня со дня регистрации обращения в установленный срок в ССД «Обращения граждан».

3.3. Рассмотрение и подготовка ответа на обращение.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление начальнику Управления, его заместителю зарегистрированного обращения.

3.3.2. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются начальником Управления, его заместителем на:

1) требующие доклада Главе Республики Коми, заместителям Главы Республики Коми;

2) подлежащие направлению (переадресации) должностным лицам, в органы исполнительной власти Республики Коми, органы местного самоуправления в Республике Коми, общественные объединения и организации, структурные подразделения Администрации, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

3.3.3. На основании решения начальника Управления, его заместителя обращения, требующие доклада Главе Республики Коми, направляются Руководителю Администрации. Последующее рассмотрение обращения осуществляется в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Обращения граждан, требующие доклада заместителям Главы Республики Коми, направляются начальником Управления, его заместителем Руководителям секретариатов заместителей Главы Республики Коми. Последующее рассмотрение обращения осуществляется в порядке установленном настоящим Регламентом.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения в качестве исполнителей определены несколько структурных подразделений, подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

Структурные подразделения - соисполнители поручения в 10-дневный срок со дня получения поручения о рассмотрении обращения направляют в

адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией, если иной срок не указан в поручении.

3.3.4. Начальник структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке рассмотрения и подготовки ответа на обращение и дает соответствующее поручение исполнителю.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, начальник структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о направлении такого обращения и дает соответствующее поручение исполнителю. Письменное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение семи дней со дня регистрации обращения в Администрации.

Начальник структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день дает поручение исполнителю о подготовке в 3-дневный срок письма заявителю в случаях:

- 1) уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- 2) возврата гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение;
- 3) сообщения гражданину о том, что текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3.5. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении и подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, 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.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены

гражданину. При этом исполнитель для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

3.3.5. В случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ, Руководитель (заместитель Руководителя) Администрации или начальник Управления, его заместитель продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, в следующем порядке:

1) начальник структурного подразделения - ответственного исполнителя поручения, не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя Руководителя (заместителя Руководителя) Администрации или начальника Управления, его заместителя служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

2) в случае получения резолюции Руководителя (заместителя Руководителя) Администрации или начальника Управления, его заместителя о продлении срока исполнения поручения в течение одного дня в адрес заявителя отделом обращений граждан направляется уведомление за подписью Руководителя (заместителя Руководителя) Администрации или начальника Управления, его заместителя.

Продление срока рассмотрения обращения отражается сотрудником отдела обращений граждан в системе электронного документооборота в течение одного дня со дня принятия такого решения Руководителем (заместителем Руководителя) Администрации или начальником Управления, его заместителем.

3.3.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

1) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

2) необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Администрации, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае принятия предложения;

4) материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

5) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

3.3.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

1) наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции Администрации;

2) анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Администрации;

3) обоснованность сообщения о недостатках в работе Администрации и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, заявителю сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

3.3.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) Администрации положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется Руководителю Администрации для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается заявителю.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.3.9. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.3.10. При повторном обращении дополнительное разрешение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, и осуществляется в следующем порядке:

1) начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя Руководителя (заместителя Руководителя) Администрации или начальника Управления, его заместителя служебную записку о целесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу:

2) в случае принятия Руководителем (заместителем Руководителя) Администрации или начальником Управления, его заместителем решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление;

3) в случае принятия Руководителем (заместителем Руководителя) Администрации или начальником Управления, его заместителем решения (в письменной форме) о целесообразности продолжения переписки, обращение заявителя рассматривается в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.3.11. По итогам рассмотрения обращения отдел обращения граждан представляет Руководителю (заместителю Руководителя) Администрации или начальнику Управления, его заместителю проект письма заявителю, содержащий:

1) письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2) уведомление о направлении обращения в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3) уведомление о принятом решении о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

4) уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные

либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

6) сообщение о невозможности прочтения текста письменного обращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

7) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

8) уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

3.3.12. Начальник отдела обращений граждан или начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения (в случае, если обращение направлялось в данное структурное подразделение), в течение одного рабочего дня рассматривает, визирует и направляет проект письма Руководителю (заместителю Руководителя) Администрации или начальнику Управления, его заместителю для подписания.

3.3.13. Результатом выполнения административной процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение является направление проекта ответа (письма) заявителю начальником отдела обращений граждан или начальником структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения (в случае, если обращение направлялось в данное структурное подразделение), Руководителю (заместителю Руководителя) Администрации или начальнику Управления, его заместителю для подписания.

3.4. Направление ответа заявителю.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление Руководителю Администрации, его заместителю, начальнику Управления, его заместителю проекта ответа (письма) заявителю.

3.4.2. Руководитель Администрации, его заместитель, начальник Управления, его заместитель в трехдневный срок подписывает ответ (письмо) заявителю либо возвращает проект ответа (письма) на доработку в структурное подразделение, ответственное за исполнение поручения. Резолюция содержит указание о сроке доработки ответа (письма) заявителю.

3.4.3. Доработка ответа (письма) заявителю осуществляется в порядке, установленном настоящим Регламентом для административной процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение.

3.4.4. Ответ (письмо) заявителю (с материалами к обращению) за подписью Руководителя Администрации, его заместителя, начальника Управления, его заместителя направляется в отдел обращений граждан для регистрации и отправки заявителю в течение одного дня.



В случае если обращение поступило на рассмотрение в Администрацию из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа (письма) заявителю направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

3.4.5. Результатом выполнения административной процедуры по направлению ответа заявителю является направление ответа (письма) заявителю.

### 3.5. Личный прием граждан.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в Администрацию или должностному лицу Администрации с просьбой о личном приеме.

Личный прием граждан проводится Главой Республики Коми, его заместителями, Руководителем Администрации и заместителем Руководителя Администрации в своих рабочих кабинетах, а при выезде в муниципальные образования в Республике Коми – в общественных приемных Главы Республики Коми.

Глава Республики Коми, его заместители ведут личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам, утвержденным Указом Главы Республики Коми от 5 мая 2006 г. № 52 «Об утверждении графика приема граждан по личным вопросам Главой Республики Коми и его заместителями».

Руководитель Администрации ведет личный прием граждан в первый понедельник месяца с 16 до 17 часов.

3.5.2. По результатам предварительного собеседования с гражданином, проводимого сотрудниками отдела обращений граждан (по средам и четвергам с 10 до 17 часов), производится предварительная запись на личный прием в журнале предварительной записи граждан на личный прием должностными лицами, Руководителем Администрации, а также в ССД «Обращения граждан» по форме (приложение 3 к Административному регламенту), в который должны быть внесены следующие сведения:

- 1) регистрационный номер;
- 2) дата поступления обращения, фамилия, имя, отчество гражданина, его адрес, контактный телефон;
- 3) содержание обращения и иная информация по просьбе гражданина.

Одновременно заполняется учетная карточка приема гражданина по форме (приложение 4 к Административному регламенту) и направляется на рассмотрение и оформление резолюции в секретариат Главы Республики Коми либо секретариаты заместителей Главы Республики Коми, помощникам Руководителя Администрации.

Запись граждан на личный прием по телефону не производится.

3.5.3. Список граждан формируется сотрудником отдела обращений граждан согласно списку предварительной записи граждан на личный прием к Главе Республики Коми (в том числе согласно регистрации в электронном журнале предварительной записи граждан на личный прием к Главе Республики Коми), его заместителям, Руководителю Администрации.

Руководителям секретариатов заместителей Главы Республики Коми, Руководителю Администрации списки граждан, обратившихся с просьбой о записи на личный прием заместителями Главы Республики Коми, Руководителем Администрации, соответственно передаются по мере регистрации в отделе обращений граждан.

3.5.4. Согласованные списки в срок не позднее 5 рабочих дней до начала проведения личного приема должностными лицами граждан возвращаются в отдел обращения граждан для организации оповещения обратившихся граждан с указанием даты и времени личного приема гражданину.

3.5.5. В ходе подготовки к личному приему Главой Республики Коми, Руководителем Администрации сотрудник отдела обращений граждан осуществляет подбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.5.6. Организация и проведение личных приемов граждан Главой Республики Коми и Руководителем Администрации возлагается на отдел обращений граждан, личных приемов граждан заместителями Главы Республики Коми с оформлением учетных карточек приема граждан, содержащих резолюцию о рассмотрении вопроса или поручений по их рассмотрению - на секретариаты заместителей Главы Республики Коми.

3.5.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется сотрудником отдела обращений граждан по телефону, если до назначенной даты приема осталось меньше 2-х дней, или телеграммой (при отсутствии номера контактного телефона гражданина), либо письменно не позднее 3-х рабочих дней до назначенной даты приема.

3.5.8. Сотрудник отдела обращений граждан перед началом приема проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

3.5.9. Прибывшие граждане приглашаются на личный прием в порядке, установленном в списке очередности.

3.5.10. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема гражданина в день личного приема.

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

В случае отсутствия возможности дать ответ в ходе личного приема, поручения должностных лиц, Руководителя Администрации о направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов направляются в органы и организации либо должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

По результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней направляется письменный ответ.

3.5.11. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Регламентом. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

3.5.12. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5.13. Результат личного приема отражается в Карточке личного приема гражданина.

3.5.14. По запросу гражданина ему направляется копия учетной карточки приема гражданина по итогам рассмотрения его вопроса на личном приеме.

3.5.15. Материалы по личному приему хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.5.16. Допускается исключение из списка граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме Главой Республики Коми, в следующих случаях:

1) при возврате уведомления автора о приглашении на личный прием, отправленного почтой, с отметкой почтового отделения о том, что адресат по указанному адресу не проживает;

2) с согласия заявителя в письменной форме, зафиксированного в деле сотрудником отдела обращений граждан.

3.5.17. Результатом личного приема является:

1) устный ответ в ходе личного приема по существу вопроса, с которым обратился заявитель;

2) направление должностным лицам Администрации поручения о направлении письменного ответа гражданину;

3) принятие в ходе личного приема письменного обращения гражданина;

- 4) разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться;
- 5) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением сотрудниками Администрации положений Регламента и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению государственной услуги, осуществляется начальниками структурных подразделений Администрации - ответственных исполнителей, на основании сведений, регулярно получаемых от исполнителей, а также анализа соответствующих данных учетных карточек (карточек личного приема граждан) и данных системы электронного документооборота.

4.2. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом Руководителю (заместителю Руководителя) Администрации.

4.3. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляются отделом обращений граждан.

4.4. В ходе осуществления плановых проверок отдел обращений граждан не реже одного раза в месяц направляет Руководителю (заместителю Руководителя) Администрации информацию с данными о неисполненных в срок обращениях.

4.5. Обращение (поручение о рассмотрении обращения) снимается с контроля после направления ответа заявителю.

Обращение (поручение о рассмотрении обращения), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа заявителю.

Данные о снятии с контроля обращения (поручения о рассмотрении обращения) сотрудники отдела обращений граждан вносят в систему электронного документооборота.

4.6. Сотрудники Администрации несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

4.7. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании информации, полученной в отделе обращений граждан или у исполнителя по телефону.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования  
решений и действий (бездействия) Администрации,  
а также сотрудников Администрации при предоставлении  
государственной услуги**

5.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) Администрации, сотрудников Администрации, ответственных за принятие решения в ходе предоставления государственной услуги, а также нарушение порядка предоставления государственной услуги могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба).

5.3. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.6 настоящего Регламента для письменных обращений.

5.4. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления Администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, Руководитель (заместитель Руководителя) Администрации вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления. Уведомление за подписью Руководителя (заместителя Руководителя) Администрации направляется в адрес заявителя в течение одного дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом для рассмотрения обращений граждан.

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

5.6. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в порядке, установленном настоящим Регламентом.

5.7. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Администрации, сотрудников Администрации при предоставлении государственной услуги в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к Административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
по рассмотрению обращений граждан,  
поступивших в Администрацию

Рекомендуемая форма обращения

« \_\_\_\_\_  
(наименование Администрации)

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы имени и отчества Руководителя)

ОТ \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

\_\_\_\_\_

контактный тел.: \_\_\_\_\_

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Подпись гражданина \_\_\_\_\_ »

*Примечание:*

*необходимо указать полное наименование Администрации*

Приложение 2  
к Административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
по рассмотрению обращений граждан,  
поступивших в Администрацию

**Блок-схема  
предоставления государственной услуги по рассмотрению  
обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы  
Республики Коми и Правительства Республики Коми**



Приложение 3  
к Административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
по рассмотрению обращений граждан,  
поступивших в Администрацию

Журнал  
предварительной записи граждан на личный прием

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес, телефон гражданина	Содержание обращения	Дата и время личного приема	К кому записан на прием



Приложение 4  
к Административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
по рассмотрению обращений граждан,  
поступивших в Администрацию

Карточка личного приема гражданина № \_\_\_\_\_

Дата приема " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

Прием вел \_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_

Адрес гражданина \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Социальное положение \_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_

Повторность обращения: Да/Нет \_\_\_\_\_

Краткое содержание беседы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат приема \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

\_\_\_\_\_

Резолюция на обращение \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Даны поручения:

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществившего прием:

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_