

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

**П Р И К А З**

от 2 июля 2012 г.

№ 46-р

г. Сыктывкар

**О внесении изменений в приказ от 4 мая 2011г. № 39-р  
«Об Административном регламенте исполнения  
государственной услуги по рассмотрению обращений  
граждан, поступивших в Администрацию Главы  
Республики Коми и Правительства Республики Коми»**

В целях приведения Административного регламента исполнения государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми в соответствие с требованиями законодательства

Приказываю:

Внести в приказ Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми от 4 мая 2011 г. N 39-р «Об Административном регламенте исполнения государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми» изменения согласно приложению.

Руководитель  
Администрации Главы Республики Коми  
и Правительства Республики Коми

Л.О. Опарина

Приложение  
к приказу  
Администрации Главы  
Республики Коми и  
Правительства Республики Коми  
от 02.07.2012 г. N 46-р

Изменения,  
вносимые в приказ от 4 мая 2011г. № 39-р  
«Об Административном регламенте исполнения  
государственной услуги по рассмотрению обращений  
граждан, поступивших в Администрацию Главы  
Республики Коми и Правительства Республики Коми»

В Административном регламенте исполнения государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми, утвержденном приказом Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми от 4 мая 2011 г. № 39-р:

1) п.п. 3 п. 1.4.1 раздела I «Общие положения» изложить в следующей редакции:

«3) на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([adm.rkomi.ru](http://adm.rkomi.ru)), на Портале государственных услуг Республики Коми ([pgu.rkomi.ru](http://pgu.rkomi.ru)) и Портале государственных и муниципальных услуг ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru));

2) п. 2.5 раздела II «Стандарт предоставления государственной услуги» дополнить абзацем восьмым следующего содержания:

«постановление Правительства Республики Коми от 13 мая 2011 г. № 200 «Об Администрации Главы Республики Коми и Правительства Республики Коми»;

3) в абзаце одиннадцатом п. 2.6 раздела II «Стандарт предоставления государственной услуги» слова «в сети Интернет ([adm.rkomi.ru](http://adm.rkomi.ru))» заменить словами «в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([adm.rkomi.ru](http://adm.rkomi.ru))»;

4) п. 2.12 раздела II «Стандарт предоставления государственной услуги» дополнить следующими абзацами:

«Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

Места предоставления государственной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования воздуха, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

5) п. 3.5.6 раздела 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)» изложить в следующей редакции:

«п. 3.5.6. Организация и проведение личных приемов граждан Главой Республики Коми и Руководителем Администрации возлагается на отдел обращений граждан. Организация и проведение 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.»;

б) раздел V изложить в новой редакции:

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц Администрации, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее - жалоба), в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми, для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в

соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми;

б) затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми;

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

5.3. Основанием для досудебного обжалования является обращение заявителя с жалобой в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме к Руководителю Администрации (по рекомендуемой форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту), а также устное обращение с жалобой в Администрацию.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации ([adm.rkomi.ru](http://adm.rkomi.ru)), портала государственных услуг Республики Коми ([pgu.rkomi.ru](http://pgu.rkomi.ru)) и единого портала государственных и муниципальных услуг ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица Администрации, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) Администрации, должностного лица Администрации, либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.7. Жалобы, в которых указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество специалиста, должностного лица Администрации, действие (бездействие) которого обжалуется, не могут направляться этим специалистам (должностным лицам) для рассмотрения и (или) ответа.

5.8. Жалобы на решения, принятые Руководителем Администрации, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно Руководителем Администрации.

5.9. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления жалобы в Администрацию.

5.10. Жалоба, поступившая в Администрацию, рассматривается Руководителем Администрации в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица или специалиста Администрации, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.10 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы;

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно (в день установления признаков состава административного правонарушения или преступления) направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Ответ на жалобу, поступившую в Администрацию, в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.».

---