УТВЕРЖДЕН

приказом Государственного контрольного комитета Правительства Республики Карелия

от \_\_ апреля 2012 г. № \_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**Государственного контрольного комитета Правительства Республики**

**Карелия по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.**

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

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

Круг заявителей

2. Заявителями при предоставлении государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга) являются граждане Российской Федерации и их уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представители (далее – заявители, 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, представителей организаций и общественных объединений.

Требования к порядку информирования о предоставлении

государственной услуги

3. Место нахождения Комитета: г. Петрозаводск, пр.Ленина, д.19

4. График работы Комитета:

 понедельник - четверг 9.00 - 18.15;

 пятница 9.00 - 17.00;

 суббота и воскресенье выходные дни;

 перерыв 13.00 - 14.00

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Комитета сокращается на 1 час.

5. Справочные телефоны Комитета: 8-(8142)-79-93-76, 8-(8142)-79-93-75.

6. Информация о месте нахождения, графике работы и справочных телефонах Комитета, порядке предоставления государственной услуги, порядке личного приема граждан должностными лицами Комитета размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в информационной системе Республики Карелия "Портал государственных услуг Республики Карелия" (http://service.karelia.ru/) (далее - Портал) и на официальной странице Комитета на Официальном интернет-портале Республики Карелия ([www.gov.karelia.ru](http://www.gov.karelia.ru)) (далее - сайт Комитета).

7. Информация о месте нахождения и графике работы Комитета, порядке и ходе предоставления государственной услуги предоставляется гражданам в устной форме сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан управления контрольных мероприятий Комитета (далее – сотрудники Отдела):

в помещении для приема граждан г. Петрозаводск, пр.Ленина, д.19;

по справочным телефонам Комитета: 8-(8142)-79-93-76, 8-(8142)-79-93-75.

8. Личный прием граждан осуществляется председателем Комитета и его заместителями по адресу: г. Петрозаводск, пр.Ленина, д.19, каб.3 в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом Комитета.

9. Письменные обращения граждан:

направляются в Комитет по почтовому адресу: г. Петрозаводск, пр.Ленина, д.19, и на факс: 8-(8142)- 79-94-12;

принимаются сотрудником Отдела по адресу: г. Петрозаводск, пр.Ленина, д.19.

10. Обращения граждан в электронной форме направляются:

на сайт Комитета;

путем заполнения в установленном порядке специальной формы на Портале (в личном кабинете пользователя);

на адрес электронной почты:gkk@gov.karelia.ru.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

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

Наименование органа исполнительной власти Республики Карелия ,

предоставляющего государственную услугу

12. Государственную услугу предоставляет Государственный контрольный комитет Правительства Республики Карелия.

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

Описание результата предоставления государственной услуги

14. Результат предоставления государственной услуги:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Срок предоставления государственной услуги

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

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

17. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, направляется председателем Комитета или первым заместителем в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

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

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

21. Гражданин имеет право на личном приеме передать в Комитет письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с предоставлением

государственной услуги

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

Конституция Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Конституция Республики Карелия;

Положение о Государственном контрольном комитете Правительства Республики Карелия, утвержденное постановлением Правительства Республики Карелия от 9 августа 2011 года №201-П «Об утверждении Положения о Государственном контрольном комитете Правительства Республики Карелия»;

Постановление Правительства Республики Карелия от 15 февраля 2012 года № 50-П «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

.

Перечень документов,

необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления государственной услуги

23. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в Комитет обращение гражданина, а также письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

24. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование Комитета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

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

26. На личном приеме должностным лицом Комитета гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

27. При предоставлении Комитетом государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Комитета, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Карелия и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в приеме документов, необходимых для предоставления

государственной услуги

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении государственной услуги

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

Перечень услуг, которые являются необходимыми

и обязательными для предоставления государственной услуги

30. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания

государственной пошлины или иной платы, взимаемой

за предоставление государственной услуги

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса

о предоставлении государственной услуги и при получении

результата предоставления государственной услуги

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

Срок и порядок регистрации запроса

заявителя о предоставлении государственной услуги,

в том числе в электронной форме

33. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в единой системе электронного документооборота и делопроизводства в органах государственной власти Республики Карелия (далее – ЕСЭДД) в течение 3 дней с момента их поступления в Комитет.

Требования к помещениям, в которых

предоставляется государственная услуга, к месту ожидания

и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной,

текстовой и мультимедийной информации о порядке

предоставления такой услуги

34. Помещение для сотрудников Комитета, предоставляющих государственную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

наличие системы средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;

наличие удобной офисной мебели;

наличие телефона;

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

возможность доступа к ЕСЭДД, справочным правовым системам и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

35. Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

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

наличие системы средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб);

наличие телефона;

наличие удобной офисной мебели;

наличие в достаточном количестве бумаги формата A4 и канцелярских принадлежностей;

возможность копирования документов;

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

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

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

Показатели доступности и качества государственной услуги

38. Гражданин имеет право:

обращаться в Комитет с устным запросом о предоставлении государственной услуги (просьба о личном приеме должностным лицом Комитета) и направлять в Комитет письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

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

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

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

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

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 13 Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

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

39. Сотрудник Комитета, ответственный за рассмотрение обращения:

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

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

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

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

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

40. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

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

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

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

41. При предоставлении государственной услуги:

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

в форме личного приема взаимодействие гражданина с должностным лицом или сотрудником Комитета требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

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

Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления государственной услуги в многофункциональных

центрах предоставления государственных и муниципальных

услуг и особенности предоставления государственной

услуги в электронной форме

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий)

в электронной форме

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

прием и регистрация обращения;

рассмотрение обращения;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

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

Прием и регистрация обращения

44. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в Комитет.

45. Обращение принимается сотрудником Отдела.

46. Сотрудник Отдела, ответственный за прием письменного обращения гражданина:

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

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

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

в случае, если в письменном обращении содержатся сведения о фактах коррупции государственных гражданских служащих Комитета, оно направляется в управление развития государственной службы, кадров и государственных наград Администрации Главы Республики Карелия, а также в комиссию Комитета по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов;

в случае обнаружения в корреспонденции опасных или подозрительных вложений приостанавливает работу с ней до принятия председателем Комитета или его первым заместителем соответствующего решения;

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

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

в двух экземплярах составляет акт об отсутствии обращения, который подписывается двумя сотрудниками Отдела;

составляет в двух экземплярах акт в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или предметов, или недостачи упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов, который подписывается двумя сотрудниками Отдела;

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

присваивает обращению регистрационный номер;

на подлиннике обращения на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или на любом другом свободном месте ставит штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации.

47. Обращение в электронной форме, направленное гражданином, принимается сотрудником Отдела с использованием программно-технических средств. Сотрудник Отдела осуществляет регистрацию обращения:

присваивает обращению регистрационный номер;

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

48. Обращение, поступившее по факсимильной связи, принимается главным специалистом контрольно-аналитического управления Комитета и передается для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан управления контрольных мероприятий (далее – Отдел).

49. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя председателя Комитета или его заместителей, вскрываются в Отделе, и рассматриваются в порядке, установленном Регламентом.

50. Обращения заявителей на иностранных языках предварительно направляются начальником Отдела для перевода в соответствующие службы.

Обращения граждан, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются начальником Отдела для перевода в республиканскую организацию Всероссийского общества слепых.

Регистрация указанных обращений производится после поступления перевода.

51. Обращение проверяется сотрудником Отдела на повторность, при необходимости поднимается предыдущая переписка.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

Обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившее до истечения срока рассмотрения предыдущего, считается первичным и приобщается к ранее поступившему обращению. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

52. Регистрация обращений граждан производится сотрудниками Отдела в течение 3 дней с момента поступления в Комитет в ЕСЭДД.

53. Если письмо подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые две фамилии, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организаций и предприятий, а также резолюции собраний и митингов.

Рассмотрение обращения

54. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в ЕСЭДД.

55. Начальник Отдела направляет обращение на доклад председателю Комитета, который поручает его рассмотрение начальникам структурных подразделений Комитета или направляет обращение на рассмотрение в другие органы, в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Комитета.

56. Ответственным исполнителем поручения является начальник структурного подразделения Комитета, который указан в поручении первым.

57. Ответственный исполнитель:

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

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;

привлекает в установленном порядке других специалистов;

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

проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;

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

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

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

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

59. В случае продления срока исполнения поручения ответственный исполнитель не позднее чем за 7 календарных дней до истечения срока его исполнения представляет председателю Комитета или его первому заместителю докладную записку с соответствующим обоснованием, и в случае продления срока исполнения поручения направляет в течение двух дней заявителю соответствующее уведомление.

Направление ответа на обращение

60. Основанием для начала процедуры подготовки и направления ответа гражданину является поступление его обращения в Комитет.

61. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

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

63. Ответ дается на обращение, в том числе поступившее в электронной форме.

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

65. Подписанный ответ передается сотрудникам Отдела для регистрации и отправки гражданину.

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

Личный прием граждан

67. Основанием для начала процедуры приема гражданина председателем Комитета или его заместителями является запись гражданина на личный прием у ответственного лица за организацию личного приема.

68. Организацию личного приема граждан председателем Комитета и его заместителями осуществляет начальник Отдела.

69. При записи гражданина на личный прием ответственные за организацию личного приема сотрудники Отдела могут уточнять у гражданина причины его обращения и существо вопроса.

70. При необходимости ответственные за организацию личного приема сотрудники Отдела вправе запросить у начальников структурных подразделений Комитета информацию по существу обращения.

71. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

72. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема.

73. На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание обращения заносится в карточку личного приема.

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

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

76. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Регламентом порядке.

IV. Формы контроля за предоставлением

государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля

за соблюдением и исполнением ответственными должностными

лицами положений регламента и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению

государственной услуги, а также принятием ими решений

77. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками Комитета требований Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляет начальник Отдела.

Порядок и периодичность осуществления плановых

и внеплановых проверок полноты и качества предоставления

государственной услуги, в том числе порядок и формы

контроля за полнотой и качеством предоставления

государственной услуги

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

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов Комитета.

79. Внеплановые проверки проводятся по обращениям заявителей.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

80. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц Комитета за решения

и действия (бездействие), принимаемые или осуществляемые

ими в ходе предоставления государственной услуги

81. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

 82. Должностные лица Комитета, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

Требования к порядку и формам контроля

за предоставлением государственной услуги, в том числе

со стороны граждан, их объединений и организаций

83. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Комитета законодательства Российской Федерации, а также положений Регламента.

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

устной информации, полученной по справочным телефонам Комитета;

информации, полученной из Комитета по запросу в письменной или электронной форме.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) Комитета, а также его должностных лиц

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

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

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

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

89. Жалоба (претензия) гражданина на решение или действие (бездействие) сотрудников Комитета направляется председателю Комитета.

90. Жалоба (претензия) рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации в Комитете.

91. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги, председатель Комитета:

признает решение или действие (бездействие) должностного лица правомерным;

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

92. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 91 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение

к приказу Государственного контрольного

комитета Правительства Республики Карелия

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Блок-схема

последовательности административных процедур

при рассмотрении письменного обращения

Обращение гражданина

Письменное обращение

Обращение в электронной форме

Нет

Соответствие требований к обращению

Да

Регистрация обращения

Председатель Комитета

Рассмотрение обращения в структурных подразделениях

Нет

Переадресация в иные органы власти, должностным лицам с уведомлением гражданина

Вопрос в компетенции Комитета

 \/

Да

Ответ гражданину по существу поставленных вопросов

Уведомление гражданина

Внесение сведений о результатах рассмотрения обращения

 в ЕСЭДД

Контроль за полнотой и сроками рассмотрения обращения

Блок-схема

последовательности административных процедур

при организации и проведении личного приема граждан

Гражданин

Запись на личный прием

Председатель Комитета

Заместители председателя Комитета

Подготовка документов к личному приему

сотрудниками Комитета

Да

Уведомление гражданина

Отсутствие должностного лица Комитета

 \/

Нет

Личный прием гражданина должностным лицом Комитета

Регистрация обращения в карточке личного приема

Нет

Согласие гражданина на устный ответ

Да

Устный ответ по существу поставленных вопросов

Внесение сведений о результатах личного приема гражданина в карточку личного приема

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