

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ**

**Государственный комитет Республики Карелия**

**по развитию информационно-коммуникационных технологий**

**ПРИКАЗ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 года N \_\_\_

г. Петрозаводск

**Об утверждении Административного регламента Государственного комитета Республики Карелия по развитию информационно-коммуникационных технологий по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства РК от 15 февраля 2012 года N 50-П «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», приказываю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент Государственного комитета Республики Карелия по развитию информационно-коммуникационных технологий по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

Председатель Д.Р. Бураков

Утвержден

приказом Государственного комитета

 Республики Карелия по развитию ИКТ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 года N \_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Государственного комитета Республики Карелия по развитию информационно-коммуникационных технологий по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение

своевременного и полного рассмотрения обращений граждан,

принятие по ним решений и направление ответов

заявителям в установленный законодательством

Российской Федерации срок»

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Регламента**

1. Административный регламент Государственного комитета Республики Карелия по развитию информационно-коммуникационных технологий (далее - Комитет) по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее соответственно - Регламент, государственная услуга) определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Комитете.

2. Положения Регламента распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

**Круг заявителей**

3. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - заявители).

**Требования к порядку информирования о предоставлении**

**государственной услуги**

4. Место нахождения Комитета: г. Петрозаводск, ул. Ф. Энгельса, д.4.

График работы Комитета (по московскому времени):

 понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

 пятница - с 9.00 до 17.00;

 суббота, воскресенье - выходные дни;

 обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

5. Справочный телефон Комитета: +7 (8142) 59-47-20.

6. Адрес доступа к странице Комитета на Официальном интернет-портале Республики Карелия - http://gov.karelia.ru/gov/Power/Committee/Inform/index.html.

7. Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги, касающейся факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения Комитета, ответственного за его исполнение осуществляет отдел организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета.

8. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений осуществляется по телефонному номеру: +7 (8142) 59-47-20:

 понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 17.00;

 пятница - с 9.00 до 16.00;

 обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

9. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются на странице Комитета на Официальном интернет-портале Республики Карелия, а также в информационно-коммуникационной сети Интернет в информационной системе Республики Карелия «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Карелия», адрес доступа - <http://service.karelia.ru/>" (далее – Портал государственных услуг).

10. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, направление по почте или курьером осуществляется по адресу: г. Петрозаводск, ул. Ф. Энгельса, д.4, каб. 37.

11. Обращения в форме электронного документа направляются:

- по адресу электронной почты Комитета //gkrk\_ikt@sampo.ru//.

- путем заполнения специальной формы на Официальном интернет-портале Республики Карелия в разделе «Единая виртуальная приемная органов исполнительной власти Республики Карелия» ﻿﻿http://gov.karelia.ru/request//;

- через Портал государственных услуг Республики Карелия.

12. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: +7 (8142) 59-47-20.

**II. Стандарт предоставления государственной услуги**

**Наименование государственной услуги**

13. Наименование государственной услуги - организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**Наименование органа исполнительной власти Республики Карелия,**

**предоставляющего государственную услугу**

14. Государственную услугу предоставляет орган исполнительной власти Республики Карелия - Государственный комитет Республики Карелия по развитию информационно-коммуникационных технологий.

**Описание результата предоставления государственной услуги**

15. Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа;

- принятие решения о списании обращения в «дело» в случае прекращения переписки с заявителем на основаниях, указанных в пункте 34 Регламента.

**Срок предоставления государственной услуги**

16. Обращение, за исключением обращения в устной форме, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Комитет.

17 Обращение, поступившее в Комитет, рассматривается должностными лицами Комитета в течение 30 дней со дня его регистрации.

18. В случае направления дополнительного запроса (при необходимости запроса дополнительных документов), связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также, при необходимости, уведомлением организации, направившей обращение.

19. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

20. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

21. Обращения, направленные вышестоящими органами в Комитет с контролем исполнения (далее - контролирующие органы), рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные руководителем Комитета. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

22. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

23. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

24. 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих**

**отношения, возникающие в связи с предоставлением**

**государственной услуги**

25. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 4, ст. 445; N 1, ст. 1, 2.);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ч. 1, ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52, 1 ч., ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173; ст. 4196; N 49, ст. 6409; N 52, ч. 1, ст. 6974; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 4532; 2003, N 27 , ст. 2700; N 30, ст. 3101; 2004, N 5, ст. 403; N 9, ст. 831; N 24, ст. 2335; N 31, ст. 3230; N 45, ст. 4377; 2005, N 1, ст. 20; N 30, ст. 3104; 2006, N 1, ст. 8; N 3, ст. 337; N 50, ст. 5303; 2007, N 30, ст. 3988; N 31, ст. 4011; N 41, ст. 4845; N 43, ст. 5084; N 50, ст. 6243; 2008, N 24, ст. 2798; N 29, ст. 3418; N 30, ст. 3603; N 48, ст. 5518; 2009, N 7, ст. 771, ст. 775; N 11, ст. 1367; N 14, ст. 1578, ст. 1579; N 26, ст. 3122, ст. 3126; N 45, ст. 5264; 2010, N 7, ст. 701; N 11, ст. 1169; N 14, ст. 1734; N 18, ст. 2145; N 19, ст. 2357; N 30, ст. 4009; N 31, ст. 4163; N 52, ст. 7004; 2011, N 15, ст. 2039, ст. 2040; N 19, ст. 2715; N 25, ст. 3533; N 49, ст. 7066, ст. 7067; 2012, N 7, ст. 784; 2012, N 11, ст. 1366);

Конституцией Республики Карелия (Собрание законодательства Республики Карелия, 2001, N 2, ст. 106; N 3, ст. 283; N 12, ст. 1587, 1589; 2003, N 3, ст. 206, 207; N 6, ст. 617; N 7, ст. 736; N 12, ст. 1398; 2004, N 5, ст. 494; 2005, N 4, ст. 293; 2006, N 6, ст. 603; 2008, N 5, ст. 537; 2009, N 7, ст. 736; 2010, N 5, ст. 463; N 7 ст. 771; N 8, ст. 941);

постановлением Правительства Республики Карелия от 11 ноября 2010 года N 243-П «Об утверждении Положения о Государственном комитете Республики Карелия по развитию информационно-коммуникационных технологий» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2010, N 11, ст. 1446; 2011, N 8, ст. 1210; N 9, ст. 1449);

постановление Правительства Республики Карелия от 15 февраля 2012 года N 50-П «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Карелия", 2012, 01 марта).

**Исчерпывающий перечень документов,**

**необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами,**

**для предоставления государственной услуги**

26. Основанием для предоставления государственной услуги является направленное в Комитет в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме устное обращение заявителя.

27. Заявитель в письменном обращении, за исключением обращения в устной форме, в обязательном порядке указывает либо наименование органа исполнительной власти Республики Карелия - Комитет, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

29. Обращение, поступившее в Комитет в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении в форме электронного документа заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

30. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

**Указание на запрет требовать от заявителя**

31. При предоставлении Комитетом государственной услуги запрещено требовать от заявителя:

1) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Комитета, иных органов государственной власти в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами;

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

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в приеме документов, необходимых для предоставления**

**государственной услуги**

32. Обращение, поступившее в Комитет, подлежит обязательному приему.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении государственной услуги**

33. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

34. В предоставлении государственной услуги может быть отказано, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении в форме электронного документа не указаны: фамилия заявителя, направившего обращение; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в обращении обжалуется судебное решение (в течение 7 дней со дня регистрации в Комитете, обращение возвращается заявителю, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

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

- 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 7 дней со дня регистрации обращения в Комитете сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (начальник структурного подразделения, ответственного за рассмотрение конкретного обращения вправе предложить руководителю Комитета принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Комитет. С этой целью начальник структурного подразделения, ответственного за рассмотрение конкретного обращения готовит проект письма в адрес заявителя, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. В случае согласия с письмом, руководитель Комитета подписывает письмо в адрес заявителя);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в Комитет либо его должностному лицу.

**Порядок, размер и основания взимания государственной**

**пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление**

**государственной услуги**

35. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса**

**о предоставлении государственной услуги и при получении**

**результата предоставления государственной услуги**

36. Максимальный срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя**

**о предоставлении государственной услуги, в том числе**

**в электронной форме**

37. Срок регистрации запроса в Комитет с момента поступления - три дня.

**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 государственной услуги**

38. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга и осуществляется прием заявителей, должно быть оборудовано стульями, столами, и оснащено компьютерной и оргтехникой, письменными принадлежностями и бумагой формата A4 для составления письменных обращений. Заявитель должен иметь в помещении доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим деятельность Комитета и предоставление государственной услуги.

39. Для ожидания заявителями приема, а также заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами, обеспечиваются писчей бумагой, ручками.

40. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде в здании Комитета, на странице Комитета на официальном интернет-портале Республики Карелия, на Портале государственных услуг Республики Карелия.

41. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информацией о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

**Показатели доступности и качества государственной услуги**

42. При рассмотрении обращения в Комитете заявитель имеет право:

- получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

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

- получать государственную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных 34 Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Комитета в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

43. Начальник структурного подразделения Комитета, ответственного за рассмотрение конкретного обращения:

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 34 Регламента;

- 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;

44. Руководитель Комитета:

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

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

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

45. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Комитете являются:

- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления государственной услуги.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности**

**предоставления государственной услуги в электронной форме**

46. Обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой государственной услуге на Портале государственных услуг и на Официальном интернет-портале Республики Карелия в разделе «Единая виртуальная приемная органов исполнительной власти Республики Карелия».

47. Обеспечение возможности подачи заявителем письменного обращения и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием информационных ресурсов, указанных в пункте 46 Регламента.

48. Обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

49. Обеспечение возможности получения заявителем с использованием информационных ресурсов, указанных в пункте 46 Регламента, результатов предоставления государственной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

50. Должностные лица Комитета, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в Комитет заявителей в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

**III. Состав, последовательность и сроки**

**выполнения административных процедур, требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме**

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

прием и регистрация обращения;

направление обращения на рассмотрение по подведомственности;

рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;

направление ответа на обращение;

проведение личного приема.

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

**Прием и регистрация обращения**

53. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в Комитет.

54. Поступающие в Комитет обращения принимаются специалистом I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета.

55. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Комитета.

56. При приеме обращений и приложенных к ним документов и материалов либо их копии:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- сортируются телеграммы;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- поступившие с обращением документы, материалы либо их копии (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма специалистом I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета, подкалывается лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту и заверяется его подписью с указанием даты.

57. По выявленным нарушениям и недостаткам составляется акт:

- к которому прилагается вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

- при вскрытии конверта не обнаружилось письменного вложения, либо обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя государственными гражданскими служащими отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение руководителю Комитета.

58. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

59. Работа с обращением в форме электронного документа (далее - Интернет-обращения) Интернет-обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Регламентом.

60. Письменный ответ Комитета на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде, если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

61. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений осуществляется специалистом I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета путем ввода необходимых данных о заявителях и содержании их обращений в Единой системе электронного документооборота «Дело» (далее - ЕСЭД).

62. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка «обращение гражданина» (далее - РКК), в которую вносятся фамилия и инициалы заявителя в именительном падеже.

63. Специалист I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета при регистрации обращения проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных заявителем вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

64. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

65. Повторными считаются обращения, поступившие в Комитет от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

- если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

66. Не считаются повторными:

- обращения от одного и того же заявителя, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

67. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то в графе "Ф.И.О." указывается первый заявитель, например, Сидоров Б.В., два других заявителя (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число заявителей указываются в графе "Аннотация обращения". Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе "Ф.И.О." пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то пишется: Сидоров И.И., фамилии других членов семьи указываются в графе "Аннотация обращения" (Сидорова М.М.). В РКК делается отметка "Коллективное".

68. Обращения, в которых не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В РКК в графе "Ф.И.О." делается отметка "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю.

По результатам регистрации указанные обращения списываются в дело.

69. Графа "Адрес" РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК.

Слова "город", "край", "дом", "корпус", "квартира" полностью писать не рекомендуется. Например, 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, б-р. Ветеранов, 45-2-16.

Необходимо также пользоваться сокращениями слов при обозначении адреса:

"п." - поселок;

"с." - село;

"ст." - станица;

"х." - хутор;

"ст-я" - станция;

"б-р" - бульвар;

"линия" - линия;

"наб." - набережная;

"пер." - переулок;

"пл." - площадь;

"пр-т" - проспект;

"пр-д" - проезд;

"туп. " - тупик;

"мкр." - микрорайон;

"кварт." - квартал.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

**Направление обращения на рассмотрение по подведомственности**

70. Все обращения, поступившие в Комитет, подлежат обязательному рассмотрению.

71. Прошедшие регистрацию обращения направляются для рассмотрения руководителю Комитета.

 Обращения, рассмотренные руководителем Комитета, в соответствии с его резолюцией, передаются специалистом I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета в структурные подразделения Комитета. При этом в ЕСЭД делается отметка о направлении обращения на рассмотрение по существу.

72. Резолюция руководителя Комитета может содержать указание исполнителю, о сокращении срока подготовки ответа заявителю.

73. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Комитета, ответственным исполнителем является то структурное подразделение Комитета, которое указано в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, указанных в резолюции, координации их работы для подготовки ответа, а также право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Комитета, не указанных в качестве соисполнителей. Остальным соисполнителям специалист I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета направляет копии обращения.

74. В случае если начальник структурного подразделения Комитета посчитает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к компетенции возглавляемого им структурного подразделения Комитета, то обращение, в срок до семи дней может быть возвращено в руководителю Комитета со служебной запиской, содержащей обоснование возврата.

75. В случае принятия руководителем Комитета решения об изменении структурного подразделения Комитета – исполнителя, поручение о рассмотрении обращения в тот же день направляется в структурное подразделение Комитета, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением указанной выше служебной переписки.

**Рассмотрение обращения ответственным исполнителем**

**Комитета и принятие по нему решения**

76. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется ответственным исполнителем.

77. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

78. В проекте ответа на обращение обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, ответ на обращение визируется всеми соисполнителями, после чего передается на подпись руководителю Комитета.

79. Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

80. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения в равной степени несут все указанные в резолюции соисполнители.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

81. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю, его направившему, в необходимых случаях - в контролирующий орган.

82. В ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

83. 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, Интернет-обращение, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в нем вопросов.

84. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

85. Ответ на обращение, подписанный руководителем Комитета, вместе с перепиской передается специалисту I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения комитета для регистрации и отправки заявителю.

86. Исходящие регистрационные номера ответов на обращения формируются следующим образом:

Порядковый исходящий номер регистрируемого письма, индекс структурного подразделения Комитета - исполнителя, буквенный индекс Комитета.

Например: 05/04/ИКТ-и, где 05 - порядковый исходящий номер регистрируемого письма, 04 - индекс структурного подразделения Комитета-исполнителя, ИКТ-и - буквенный индекс Комитета.

87. Перед передачей писем на отправку, специалист I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответа, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов заявителя и исходящего номера.

**Направление ответа на обращение**

88. Основанием для начала административной процедуры является подготовка исполнителем либо ответственным исполнителем проекта ответа на обращения.

89. Ответ на обращение за подписью руководителя Комитета направляется специалисту I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета для присвоения письму исходящего регистрационного номера и последующей отправки ответа заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении или по адресу электронной почты, указанному в обращении.

90. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководителем Комитета делается надпись "В дело", ставится личная подпись и указывается дата.

91. Подлинники обращений, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения и в контролирующие органы, а также другие материалы, относящиеся к рассмотрению обращений, формируются специалистом I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета в дела, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Комитета.

92. Обращения без принятого руководителем Комитета решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

**Проведение личного приема**

93. Личный прием заявителей осуществляется руководителем Комитета, заместителем руководителя Комитета в соответствии с графиком приема, утвержденным руководителем Комитета.

94. Организацию приема граждан руководством Комитета осуществляет отдел организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета.

95. График приема граждан размещается на странице Комитета на Официальном интернет-портале Республики Карелия и на информационном стенде в помещении приемной Комитета по адресу: г. Петрозаводск, ул. Ф. Энгельса, д.4, каб. 37.

96. Запись граждан на личный прием к руководству Комитета осуществляется специалистом I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета по справочному телефону Комитета, указанному в пункте 5 Регламента.

97. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявители приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема с использованием ЕСЭД.

98. Ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

99. На личном приеме заявитель имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Регламентом.

100. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

101. В случае необходимости при ведении приема руководителем Комитета, или заместителем руководителя Комитета могут быть приглашены государственные гражданские служащие структурных подразделений Комитета, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных заявителем вопросов.

102. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных заявителем вопросов не входит в компетенцию Комитета, заявителю разъясняется, куда ему следует обратиться.

103. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**Анализ обращений, поступивших в Комитет**

104. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы заявителей, специалист I категории отдела организационного, финансового, правового, кадрового, обеспечения Комитета осуществляет учет и анализ поступивших в Комитет обращений.

105. Информация о предоставлении Комитетом государственной услуги ежегодно направляется в отдел по работе с обращениями граждан Управления контрольных мероприятий Государственного контрольного комитета Правительства Республики Карелия. Информация о предоставлении Комитетом государственной услуги должна отражать основные вопросы обращений, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы заявителей.

106. Отдел отдела организационного, финансового, правового, кадрового, обеспечения Комитета обобщает результаты анализа обращений по итогам года. Аналитическая записка по предоставлению Комитетом государственной услуги представляется руководителю Комитета для последующего направления в Администрацию Главы Республики Карелия.

**Требования к порядку выполнения**

**административных процедур, в том числе особенности**

**выполнения административных процедур в электронной форме**

107. Заявителю для получения государственной услуги предоставляется возможность направить Интернет-обращение:

- по адресу электронной почты Комитета.

- путем заполнения специальной формы на Официальном интернет-портале Республики Карелия в разделе «Единая виртуальная приемная органов исполнительной власти Республики Карелия» ﻿﻿http://gov.karelia.ru/request//;

- через Портал государственных услуг Республики Карелия.

108. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием Портала государственных услуг Республики Карелия.

109. Исполнитель, ответственный исполнитель в Комитете обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием заявителей, направивших обращения.

110. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Комитет с критикой деятельности Комитета либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

111. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, временная нетрудоспособность) или увольнения исполнителя, ответственного исполнителя. В указанных случаях исполнитель, ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя, ответственного исполнителя во время его отсутствия.

112. Направление ответов на Интернет-обращение по информационно-телекоммуникационным каналам в форме электронного документа, в случае направления их заявителем в Комитет в форме электронного документа.

**IV. Формы контроля за исполнением Регламента**

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

114. Контроль за исполнением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям, ответственным исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

- снятие обращений с контроля.

115. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется начальником структурного подразделения Комитета, определенного в качестве исполнителя, ответственного исполнителя.

116. Отдел организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Комитет из Государственного контрольного комитета Правительства Республики Карелия с контролем исполнения, обращений, имеющих резолюции руководителя Комитета, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Комитет.

117. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, и на их РКК делается надпись «Контроль. Срок до \_\_\_\_\_».

118. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

119. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

120. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

121. Начальники структурных подразделений Комитета должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

122. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Порядок и периодичность осуществления плановых**

**и внеплановых проверок полноты и качества предоставления**

**государственной услуги**

123. Проведение плановых и внеплановых проверок осуществляется в целях выявления порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений, обоснованности и законности принятия по ним решений.

124. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся уполномоченными должностными лицами Комитета не реже 1 раза в год.

125. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся отделом организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения Комитета, с участием уполномоченных должностных лиц Комитета на основании жалоб (претензий) заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц Комитета, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

**Ответственность должностных лиц Комитета за решения**

**и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими**

**в ходе предоставления государственной услуги**

126. Должностные лица Комитета несут ответственность за решения и действия, принимаемые (осуществляемые) в процессе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) Комитета, а также должностных**

**лиц Комитета**

127. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц Комитета в досудебном и судебном порядке.

128. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Регламентом;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ Комитета, должностного лица Комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

129. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) должностных лиц Комитета, ответственных за предоставление государственной услуги, является подача заявителем жалобы.

130. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставившего государственную услугу (Комитет), должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу (Комитета), либо государственного служащего, решение и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, должностного лица Комитета;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, должностного лица Комитета.

131. В подтверждение доводов, изложенных в жалобе, заявителем могут быть представлены документы и материалы либо их копии.

132. В досудебном порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

133. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, должностного лица Комитета 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.

134. По результатам рассмотрения жалобы Комитет принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

135. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 134 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Приложение

к Административному регламенту

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 г. N \_\_\_

Блок-схема

предоставления государственной услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N | Административ-ное действие | Срок выполнения административногодействия | Ответственные за выполнение административногодействия | Результат административного действия |
| 1  | Прием обращений  | В день обращения в срок до 30 минут  | Отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения  | Принятые обращения передаются для регистрации  |

 │

 │

 \/

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2  | Регистрация обращений  | В течение 3 дней  | Отдела организационного, финансового, правового, кадрового обеспечения  | Обращения регистрируются в информационной системе и передаются на рассмотрение  |

 │

 │

 \/

┌──┬──────────────┬─────────────────┬─────────────────┬───────────────────┐

│3 │Рассмотрение │ │исполнитель, │ │

│ │обращения │ │ответственный │ │

│ │ответственным │ │исполнитель │ │

│ │исполнителем и│ │ │ │

│ │принятие по │ │ │ │

│ │нему решения: │ │ │ │

│ ├──────────────┼─────────────────┤ ├───────────────────┤

│3а│Ответ │В течение 30 дней│ │заявителю │

│ │заявителю │ │ │направляется │

│ │на обращение, │ │ │окончательный ответ│

│ │относящееся к ├─────────────────┤ ├───────────────────┤

│ │компетенции │В течение 60 дней│ │заявителю │

│ │Комитета │при продлении │ │направляется │

│ │ │срока │ │окончательный │

│ │ │рассмотрения │ │ответ, при условии │

│ │ │ │ │уведомления о │

│ │ │ │ │продлении срока │

│ │ │ │ │рассмотрения │

│ ├──────────────┼─────────────────┤ ├───────────────────┤

│3б│Переадресация │В течение 7 дней │ │Обращение │

│ │обращений, не │ │ │переадресовывается │

│ │относящихся к │ │ │по принадлежности, │

│ │компетенции │ │ │о чем уведомляется │

│ │Комитета │ │ │заявитель, │

│ │ │ │ │направивший │

│ │ │ │ │обращение │

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |