



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА
И ЭКСПЕРТИЗЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

П Р И К А З

окуд 0251151

06.08.2013

№ 88-17

О признании утратившим силу
Приказа Службы от 21.08.2009 № 75-п

В связи с изданием постановления Правительства РФ от 03.12.2012 № 1254 «О внесении изменения в пункт 1 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», а также учитывая поручение Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации от 27.04.2013 об отмене отдельных актов исполнительных органов государственной власти, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу Приказ Службы № 75-п от 21.08.2009 «Об утверждении административного регламента Службы по исполнению государственной функции по обеспечению рассмотрения обращений граждан и организации их приема в соответствии с законодательством Российской Федерации».

2. При рассмотрении обращений граждан руководствоваться нормами Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Административными регламентами Службы по исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг, утвержденными Распоряжениями Службы от 22.03.2010 № 26-р, от 29.09.2011 № 3-р, от 29.09.2011 № 4-р и от 14.01.2013 № 1-р, Приказом Службы от 29.12.2012 № 74-п «Об утверждении Регламента Службы государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга» (с изменениями от 05.04.2013).

3. Отделу информатизации и связи Службы разместить настоящий Приказ на информационном портале Службы для ознакомления сотрудников.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на первого заместителя начальника Службы – Е.Н. Кима.

Начальник Службы

Л.В. Кулаков

СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель начальника Службы

Е.Н.Ким

Начальник отдела надзора
за исполнением законодательства
в строительства

В.В.Свистунов

Начальник отдела координации и контроля

В.З.Павлов

Начальник Отдела
информатизации и связи Службы

К.С. Будников



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА
И ЭКСПЕРТИЗЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

П Р И К А З

окуд

21.08.2009

№ 45-4

Г
Об утверждении административного регламента Службы по исполнению государственной функции по обеспечению рассмотрения обращений граждан и организации их приема в соответствии с законодательством Российской Федерации

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 26 октября 2004 г. N 1747 «О Службе государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга»; распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 31 марта 2009 г. № 16-рп «О совершенствовании работы с обращениями граждан Российской Федерации в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент Службы по исполнению государственной функции по обеспечению рассмотрения обращений граждан и организации их приема в соответствии с законодательством Российской Федерации согласно приложению (далее – Регламент).

2. С приказом ознакомить всех сотрудников Службы.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на первого заместителя начальника Службы Е.Н. Кима.

Начальник Службы

А.И.Орт

Приложение

к Приказу от 21 августа 2009 г. № 45-н

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА
И ЭКСПЕРТИЗЫ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
ПО ИСПОЛНЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИИ ИХ ПРИЕМА В
СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

I. Общие положения

1.1. Наименование государственной функции

1.1.1. Обеспечение рассмотрения обращений граждан и организации их приема в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение
государственной функции**

1.2.1. Исполнение государственной функции по обеспечению рассмотрению обращений граждан и организации их приема в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - государственная функция) осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 26 октября 2004 г. N 1747 «О Службе государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга» (Вестник Администрации Санкт-Петербурга, 2004, № 12; 2006, № 6; 2007, № 4; 2007, № 6; 2008, № 2; 2008, № 9; 2008, № 10; 2008, № 11);

постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 17 февраля 2009 г. № 156 «Об особенностях рассмотрения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга обращений граждан о коррупции» (Вестник Администрации Санкт-Петербурга, 2009, № 6).

1.3. Наименование исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга, исполняющего государственную функцию

1.3.1. Государственную функцию, исполняет Служба государственного строительного надзора и экспертизы Санкт-Петербурга (далее – Служба)

1.4. Круг лиц, в отношении которых исполняется государственная функция

1.4.1. Государственная функция исполняется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с государственными органами и организациями.

2. Требования к порядку исполнения государственной функции

2.1. Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции

2.1.1. Результатом исполнения государственной функции является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан с направлением ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям, принятым на приеме граждан.

2.1.2. Информация о порядке исполнения государственной функции должна содержать следующие сведения:

Место нахождения Службы: 191023, Санкт-Петербург, ул. Зодчего Росси, д.1/3, 2 подъезд;

График приема в Службе:

среда	9.30 – 13.00
пятница	9.30 – 13.00

2.1.3. Справочные номера телефонов Службы:

- приемная начальника Службы: (812) 576-15-00, (812) 576-15-25;
- канцелярия Службы: (812) 576-15-12; (812) 576-15-13.

2.1.4. Адрес официального сайта Службы в сети Интернет: www.expertiza.spb.ru;

Адрес электронной почты: E-mail: gne@gov.spb.ru

2.1.5. Для получения информации о порядке исполнения государственной функции граждане обращаются в Службу:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде;
- по электронным системам общего пользования (сеть Интернет).

2.1.6. Справочную работу по исполнению государственной функции ведут специалисты организационного отдела (канцелярии), специалисты приемной начальника Службы и его заместителей.

При получении запроса по телефону указанные должностные лица:

- называют наименование органа, в который позвонил заявитель;
- представляются, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагают абоненту представиться;
- выслушивают и уточняют, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дают ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагают обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку сотрудник организационного отдела (канцелярии) или приемной начальника Службы и его заместителей, принявший звонок, подготавливает ответ.

При ответе на телефонные обращения сотрудник должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

2.1.7. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение Службы и назначении исполнителя;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;
- о порядке исполнения государственной функции.

2.1.8. Информация о порядке исполнения государственной функции размещается на официальном сайте Службы в сети Интернет, на информационных стендах в здании Службы.

2.1.9. На информационных стендах Службы размещается следующая информация:

- место нахождения Службы;
- график приема граждан;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты для обращения граждан через официальные сайты, адрес официального сайта Службы;
- порядок выполнения процедур исполнения государственной функции;
- образцы заполнения обращений, заявлений, предложений;
- перечень причин для отказа в исполнении государственной функции;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках исполнения государственной функции;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение государственной функции.

2.2. Требования к письменному обращению граждан, необходимые для исполнения государственной функции

2.2.1. Письменное обращение должно содержать:

- наименование Службы, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательную сторону обращения, т.е. изложение гражданином сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания обращения.

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

2.3. Сроки исполнения государственной функции

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

2.3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления Службой в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, начальник (заместители начальника) Службы вправе продлить срок обращения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления.

2.3.3. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Службы, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя.

2.3.4. Копии обращений граждан, содержащих сведения о коррупции, направляются в Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности (далее – Комитет) в течение двух рабочих дней со дня регистрации. Обращения, поступившие по электронной почте, направляются в Комитет в распечатанном и электронном виде.

Копии письменных ответов на обращения граждан, содержащие сведения о коррупции, направляются в Комитет одновременно с направлением ответа заявителю.

2.3.5. Время ожидания гражданами приема у должностных лиц Службы, ответственных за исполнение государственной функции, не должно превышать 30 минут.

Продолжительность приема у должностных лиц Службы, ответственных за рассмотрение обращений, не должна превышать 20 минут, а при выдаче ответа на обращение 5 минут.

2.4. Перечень оснований для отказа исполнения государственной функции

2.4.1. Заявитель вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

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

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него 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 сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом;

- если 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением заявителя о данном решении.

2.5. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении обращений

2.5.1. При рассмотрении обращения в Службе заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4. настоящего Регламента;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.5.2. Должностные лица Службы обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

направление письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3. Административные процедуры

3.1. Регистрация письменных обращений граждан

3.1.1. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения заявителей, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным для письменных обращений пунктом 2.2 настоящего Регламента.

3.1.2. Регистрация обращений заявителей, поступивших в Службу, производится сотрудниками организационного отдела (канцелярии), ответственными за делопроизводство, в системе электронного документооборота в течение трех дней с даты их поступления.

На обращениях заявителей проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

При регистрации заполняется учетная карточка, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного собрания Санкт-Петербурга и т.д.), указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Все обращения граждан ставятся на "Контроль";
- обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;
- готовится проект резолюции. На обращения, адресованные начальнику, заместителям начальника Службы и начальникам управлений проекты резолюций готовят сотрудники организационного отдела. Резолюция может содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, порядок и срок исполнения, подпись руководителя органа исполнительной власти с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей,

предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.1.3. Обращение, поступившее в Службу по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.1.4. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день докладываются начальнику Службы (заместителю начальника).

3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.2.1. Начальник Службы (заместитель начальника) в трехдневный срок с момента регистрации обращений граждан дает поручения о рассмотрении обращений в структурные подразделения Службы в письменном виде, которые в обязательном порядке учитываются в организационном отделе (канцелярии).

3.2.2. Начальник структурного подразделения, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

Резолюция начальника структурного подразделения содержит указание исполнителю о сроке подготовки ответа заявителю.

3.2.3. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений, подлинник обращения передается в структурное подразделение - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются в структурные подразделения - соисполнителям поручения.

Соисполнители в 10-дневный срок передают ответственному исполнителю свои предложения в соответствии с компетенцией.

3.3. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

3.3.1. Должностное лицо, получившее поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

запрашивает необходимую информацию;

подготавливает предложения о проведении выездной проверки в связи с обращением гражданина.

3.3.2. В случаях, если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен начальником Службы (заместителем начальника), но не более чем на 30 дней.

В этих целях начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя начальника Службы (заместителя начальника) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения начальника Службы (заместителя начальника) о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя направляется уведомление за подписью начальника структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, с указанием (при необходимости) срока направления ответа на его обращение.

3.3.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, исполнитель определяет, какие конкретные предложения содержатся в обращении. В отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия.

При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящегося к компетенции Службы;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;
- материальные и денежные затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств по согласованию с руководителем, которому дано поручение о рассмотрении предложения, принимается решение о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых предложением.

О результатах рассмотрения предложения сообщается гражданину. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

3.3.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, следует выделить действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления: результаты проведенного анализа докладываются руководителю, которому дано поручение о рассмотрении заявления, руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

В случае если в заявлении содержится сообщение о недостатках в деятельности Службы, проверяется (при необходимости - с проверкой на месте) обоснованность этой критики.

3.3.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) сотрудника (ов) Службы положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

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

В случае признания жалобы обоснованной результаты рассмотрения и предложения по устранению причин допущенных нарушений докладываются руководителю, которому дано поручение о рассмотрении жалобы.

Если жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по восстановлению нарушенных прав обратившегося заявителя и ему сообщается о результатах.

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

3.3.6. Обращения считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ заявителю (с материалами к обращению) за подписью начальника Службы (заместителя начальника) направляется в организационный отдел (канцелярию), ответственному за делопроизводство, для регистрации и отправки заявителю.

3.3.7. В случае если обращение поступило на рассмотрение в Службу из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, других органов государственной власти, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа заявителю при необходимости направляется в соответствующий государственный орган. Ответ в Администрацию Президента Российской Федерации и Правительство Российской Федерации подписывается начальником Службы или лицом, исполняющим его обязанности.

Депутатские запросы и обращения в день поступления либо не позднее следующего дня направляются организационным отделом (канцелярией) руководителям структурных подразделений по принадлежности решаемых вопросов

Запрещается направлять депутатские запросы для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

Все поручения по депутатским запросам и обращениям ставятся на контроль.

Депутатские запросы и обращения подлежат рассмотрению в соответствии с федеральными законами, Уставом Санкт-Петербурга и законами Санкт-Петербурга в следующие сроки:

парламентский запрос – в течение 15 дней со дня получения запроса или в иной установленный соответствующей палатой Федерального Собрания Российской Федерации срок;

запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы – в течение 30 дней со дня получения запроса или в иной согласованный с инициатором запроса срок;

обращение члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы – в течение 30 дней со дня получения запроса или в иной согласованный с инициатором запроса срок;

запрос депутата Законодательного Собрания Санкт-Петербурга – в течение 7 дней со дня получения запроса;

обращение депутата Законодательного Собрания Санкт-Петербурга – в течение 7 дней со дня получения обращения;

обращения депутатов иных выборных органов – в течение 30 дней со дня получения обращения;

в случае необходимости проведения проверки или дополнительного изучения поставленных вопросов – в течение 30 дней со дня получения запроса или дополнительного изучения поставленных вопросов – в течение 30 дней со дня получения запроса или обращения при условии уведомления обратившегося депутата Законодательного Собрания Санкт-Петербурга в пятидневный срок со дня получения обращения.

3.3.8. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений заявителей проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу в связи с безосновательностью очередного обращения.

В этом случае начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя начальника Службы (заместителя начальника) служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

В случае принятия начальником Службы (заместителем начальника) решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление.

3.3.9. Если заявитель устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение заявителя рассматривается Службой в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.4. Проведение личного приема граждан

3.4.1. Начальник Службы, его заместители, начальники структурных подразделений, другие уполномоченные должностные лица Службы проводят прием граждан в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом начальника Службы.

3.4.2. Сотрудником, уполномоченным начальником Службы (заместителем начальника), оформляется карточка личного приема граждан (приложение N 1), оказывается консультативно-правовую помощь по обращениям, обеспечивается соблюдение и документальное оформление графика приема граждан, контроль за исполнением решений, принятых руководителем, ведущим прием; подготовку информационно-аналитических материалов, предложений по совершенствованию работы по личному приему граждан.

3.4.3. Содержание устного обращения заявителя заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов заявителю в течение 30 дней направляется письменный ответ.

Письменные обращения заявителей, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Регламентом порядке. О принятии письменного обращения заявителя производится запись в карточке личного приема.

3.4.4. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых заявителем вопросов не входит в компетенцию Службы, заявителю разъясняется, куда ему следует обратиться.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

3.4.5. Принятое должностным лицом решение записывается в карточке личного приема. Решение оформляется в виде поручения, и после регистрации направляется на исполнение.

Поручение должностного лица ставится на контроль. При этом формируется контрольная картотека в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

4.1. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

4.1.1. Контроль исполнения письменных обращений заявителей и контроль исполнения поручений начальника Службы (заместителя начальника), зафиксированных в резолюциях по исполнению письменных обращений заявителей, осуществляет

организационный отдел (канцелярия). Контроль исполнения включает в себя контроль за качественным и своевременным исполнением документов.

4.1.2. Контроль за организацией личного приема и учета устных обращений в Службе осуществляется должностным лицом структурного подразделения, ответственного за организацию работы по рассмотрению устных обращений заявителей.

Контроль за рассмотрением письменных обращений заявителей, поступивших при личном приеме заявителей в Службу, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Регламентом.

4.1.3. Ежеквартально постоянно действующая комиссия Службы по проверке соблюдения порядка приема устных и письменных обращений граждан проводит анализ содержания поступивших обращений.

В рамках своей компетенции вносит предложения начальнику Службы по совершенствованию работы с обращениями граждан и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.1.4. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления ответов заявителям. По письменным обращениям граждан снятие с контроля поручения или документа в целом производится начальником канцелярии.

4.1.5. Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны исчерпывающие ответы.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов заявителям.

4.1.6. Данные о снятии с контроля поручений по обращениям граждан или документа в целом должностные лица организационного отдела (канцелярии) вносят в единую систему электронного документооборота.

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) должностными лицами Службы при исполнении государственной функции

5.1.1. Граждане могут обращаться в Службу, в досудебном порядке с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Службы, в ходе исполнения государственной функции, а также о нарушении должностными лицами Службы, положений настоящего Регламента.

5.1.2. Граждане могут направить жалобу в письменной форме или в форме электронного сообщения, по адресам, указанным в подпунктах 2.1.2., 2.1.4., настоящего Регламента, а также обратиться лично к должностному лицу Службы, в часы приема, указанные в пункте 2.1.2., настоящего Регламента.

Форма письменной жалобы должна соответствовать требованиям, установленным пунктом 2.2., настоящего Регламента.

Запись на личный прием к должностному лицу Службы, наделенному соответствующими полномочиями, осуществляется по телефонам, указанным в подпункте 2.1.3., настоящего Регламента.

5.1.3. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы служат обстоятельства, указанные в пункте 2.4., настоящего Регламента, а также при отсутствии сведений об обжалуемом решении, действии (бездействии) должностного лица Службы.

5.1.4. Рассмотрение жалоб осуществляется в порядке, установленном в разделе 3, настоящего Регламента.

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

5.1.6. Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа заявителю не должен превышать 30 дней с даты регистрации жалобы в Службе.

5.1.7. Результатом рассмотрения жалобы является принятие решения об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы с направлением ответа заявителю.

5.1.8. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения государственной функции, действия или бездействия должностных лиц, участвующих в исполнении государственной функции, в судебном порядке.

5.1.9. В соответствии с Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», для обращения в суд с жалобой установлены следующие сроки:

три месяца со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его права;

один месяц со дня получения гражданином письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если гражданином не был получен на нее письменный ответ.

Приложение № 1
к административному регламенту
Службы по исполнению государственной
функции по обеспечению рассмотрения
обращений граждан и организации их
приема в соответствии с законодательством
Российской Федерации

Карточка личного приема граждан N _____

Дата приема " ____ " _____ 20 ____ г.

в ____ час. ____ мин.

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

Даны поручения:

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

Срок исполнения:

Подпись лица, осуществившего прием:

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю

Отметка о снятии с контроля
