

Утвержден
приказом Службы по лицензированию
и надзору отдельных видов
деятельности Республики Тыва
от 28.03.2013 г. № 64

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

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

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) и (или) принятия решений, стандарт и порядок предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга) в Службе по лицензированию и надзору отдельных видов деятельности Республики Тыва (далее – Служба по лицензированию РТ).

1.2. Положения Административного регламента распространяются на индивидуальные и коллективные обращения, заявления, жалобы граждан (далее - обращения), поступившие в устной форме, в письменной форме или в форме электронного документа, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

1.3. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

1.4. Место нахождения и почтовый адрес Службы по лицензированию РТ: 667000, г. Кызыл, ул. Калинина, д. 1б.

официальный интернет-сайт Службы по лицензированию РТ: www.RTRAR.ru;

электронный адрес Службы по лицензированию РТ: tuvrar@mail.ru;

номер телефона приемной Службы по лицензированию РТ: 6-39-13, номер телефона горячей линии 6-44-55

1.5. График (режим) работы Службы по лицензированию РТ:

Понедельник – 8-17

Вторник – 8-17

Среда – 8-17

Четверг – 8-17

пятница -8-17

1.6. Личный прием граждан Руководителем Службы по лицензированию РТ (далее - Руководитель) и его заместителями по вопросам, относящимся к компетенции Службы по лицензированию РТ, осуществляется по графику согласно приложению № 1 к Административному регламенту.

1.7. Письменные обращения граждан:

направляются в Службу по лицензированию РТ по адресу: 667000г. Кызыл, ул. Калинина, д. 1б.

принимаются и регистрируются в течение трех дней должностным лицом Службы по лицензированию РТ, ответственным за ведение делопроизводства.

В целях приема отзывов о деятельности Службы по лицензированию РТ, в том числе письменных обращений о проявлениях коррупции в органе исполнительной власти республики, в помещении Службы по лицензированию РТ размещается почтовый ящик. Выемка отзывов и обращений из почтового ящика производится ежедневно.

1.8. Факсимильные обращения направляются по номеру: 8 (394) 6-39-13.

1.9. Обращения граждан в электронной форме направляются в Службу по лицензированию РТ путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Службы по лицензированию РТ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.RTRAR.ru (далее - сайт).

1.10. Информация о месте нахождения органа исполнительной власти республики, графике работы, номерах факса и телефонов для справок о предоставлении государственной услуги размещается автоматизированной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Тыва», на сайте Службы по лицензированию РТ и на информационном стенде в помещении приемной Службы по лицензированию РТ.

1.11. Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется по контактными телефонам: 8 (39422) 6-39-13, 6-39-12.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

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

Наименование государственного органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Государственную услугу предоставляет орган исполнительной власти Республики Тыва Служба по лицензированию и надзору отдельных видов деятельности Республики Тыва.

2.3. В ходе предоставления государственной услуги орган исполнительной власти республики не вправе 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

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан (устным, письменным и поступившим в форме электронных документов), направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Срок предоставления государственной услуги

2.5. Письменное обращение гражданина, поступившее в орган исполнительной власти республики в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) срок рассмотрения обращения может быть продлен Руководителем или заместителями Руководителя в соответствии с распределением их обязанностей не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

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

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445; № 1, ст. 1; № 1, ст. 2);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, 1993, № 89; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным **законом** от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061);

Конституцией Республики Тыва (Тувинская правда, 2001, 15 мая; 2003, 26 июня; 2005, 30 декабря; 2006, 14 декабря; 2007, 21 июня, 23 июня; 2008, 29 апреля, 6 мая, 21 августа; 2009, 30 июля; 2010, 15 апреля, 9 ноября, 28 декабря; 2012, 6 марта, 16 июня, 19 июня, 10 июля; Шын, 2006, 14 декабря; 2007, 26 июня; 2008, 15 мая, 2 сентября; 2009, 23 июля; 2010, 15 апреля, 9 ноября, 28 декабря; 2012, 17 марта, 19 июня, 10 июля);

постановлением Правительства Республики Тыва от 11.10.2011 г. № 605 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Тувинская правда, 2011, 19 октября; 2013, 15 января; Шын, 2012, 17 апреля, 20 декабря);

положением о Службе по лицензированию РТ;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Тыва, регулирующими отношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Тыва права на обращение в государственные органы, а также устанавливающими порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами и должностными лицами.

Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги

2.10. Основанием для предоставления государственной услуги является изложенное в свободной форме обращение гражданина, поступившее в орган исполнительной власти республики в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

2.11. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа исполнительной власти республики, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о

переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

2.12. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа исполнительной власти республики, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, изложение сути предложения, заявления или жалобы, дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.13. При личном приеме Руководителем или его заместителями гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.14. При предоставлении органом исполнительной власти республики 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 органа исполнительной власти республики, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Тыва и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
государственной услуги

2.15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления органом исполнительной власти республики государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги

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

2.17. Службой по лицензированию РТ не осуществляется разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, практики применения нормативных правовых актов органа исполнительной власти

республики, а также толкование норм, терминов и понятий по обращениям граждан, за исключением случаев, если на него возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

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

2.19. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.20. В случае получения Службой по лицензированию РТ письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. В данном случае гражданину, направившему обращение, в письме за подписью Руководителя сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.22. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Службой по лицензированию РТ многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель или его заместитель в соответствии с распределением обязанностей вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Службу по лицензированию РТ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.23. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным **законом** тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.24. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращений), помимо оснований, указанных в **пунктах 2.17 - 2.23** Административного регламента, также может являться указание автором недействительных сведений о себе

и/или адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

2.25. Гражданину может быть отказано в рассмотрении устного обращения в ходе личного приема в случае, указанном в [пункте 3.46](#) Административного регламента.

2.26. Гражданин вправе вновь направить обращение в орган исполнительной власти республики в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления государственной услуги

2.27. 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

2.28. 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

2.29. Срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 1 часа.

Срок и порядок регистрации запроса
заявителя о предоставлении государственной услуги,
в том числе в электронной форме

2.30. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Службу по лицензированию РТ.

2.31. Порядок регистрации в Службе по лицензированию РТ обращений граждан о предоставлении государственной услуги осуществляется в соответствии с [пунктами 3.2 - 3.11](#) Административного регламента.

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

2.32. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть оснащены средствами связи и организационной техникой, оборудованы офисной мебелью, вход и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.33. Личный прием граждан осуществляется с соблюдением мер безопасности в служебных кабинетах Руководителя или его заместителей, которые обеспечивают комфортное расположение граждан и должностных лиц.

2.34. Помещение для ожидания гражданами предоставления государственной услуги оснащается телефоном, оборудуется столами и стульями.

2.35. Информация о предоставлении государственной услуги размещается на информационных стендах в помещении приемной Службы по лицензированию РТ, на сайте и на Портале.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.36. При рассмотрении обращения Службой по лицензированию РТ гражданин имеет право:

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 в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в **пунктах 2.17 - 2.24** Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.37. Обращения, поступившие в Службу по лицензированию РТ в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

Должностное лицо Службы по лицензированию РТ, ответственное за рассмотрение обращения:

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;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах 2.17 - 2.24](#) Административного регламента;

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

2.38. Информирование граждан о ходе предоставления государственной услуги осуществляется в порядке, указанном в [пункте 1.11](#) Административного регламента.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.39. Обращения граждан, поступающие в Службу по лицензированию РТ в электронной форме, принимаются в порядке, указанном в [пункте 3.5](#).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращений граждан;

рассмотрение обращений граждан;

подготовка и направление ответов на обращения граждан;

личный прием граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к Административному регламенту.

Прием и регистрация обращений граждан

3.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в Службу по лицензированию РТ.

3.3. Прием и регистрация письменных обращений и обращений, поступивших на сайт Службы по лицензированию РТ в форме электронных документов, адресованных в Службу по лицензированию РТ, а также

должностным лицам Службы по лицензированию РТ, осуществляются ответственным должностными лицами Службы по лицензированию РТ.

3.4. Обращения на иностранных языках до регистрации передаются для перевода (аннотации), а затем регистрируются в установленном порядке.

Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются, направляются адресату. В случае, если обращение не является письмом личного характера, адресат возвращает его должностному лицу Службы по лицензированию РТ, ответственному за ведение делопроизводства, для регистрации в установленном порядке.

3.5. Обращения граждан в форме электронных документов (далее - Интернет-обращения) принимаются в разделе обращения граждан сайта Службы по лицензированию РТ.

Для приема Интернет-обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять обращение.

В случае если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего принятое к рассмотрению обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Обращения граждан, направленные в электронной форме в Службу по лицензированию РТ на адрес электронной почты, регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются в установленном порядке.

3.7. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Службу по лицензированию РТ. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.8. На каждом обращении в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный штамп, который содержит наименование Службы по лицензированию РТ, дату и регистрационный номер. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан; если заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

3.9. При постановке обращения на контроль в регистрационном штампе указываются слово «Контроль» и предварительная дата исполнения документа.

3.10. При поступлении обращений, где указано о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения делается отметка «Получено без приложения». В случае, если документы отсутствуют частично, на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов.

В случае необходимости Службой по лицензированию РТ направляется запрос автору обращения о высылке недостающих приложений.

3.11. Регистрация письменных обращений производится должностным лицом Службы по лицензированию РТ, ответственным за ведение делопроизводства, в журнале учета обращений граждан (далее - журнал)

Рассмотрение обращений граждан

3.12. Прошедшие регистрацию письменные обращения направляются Руководителю или его заместителям.

Обращения, по которым Руководителем или его заместителями принято соответствующее решение, направляются должностными лицами Службы по лицензированию РТ.

3.13. Изменения в резолюции Руководителя или заместителей Руководителя могут быть внесены автором резолюции - соответственно Руководителем или его заместителями по собственному усмотрению или на основании служебной записки ответственного исполнителя, подготовленной автору резолюции в установленном порядке. В этом случае в резолюции делается соответствующая отметка о переадресации документа другому исполнителю.

Переадресация документов с учетом изменений в резолюции, внесенных в установленном порядке, производится должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства.

3.14. Должностное лицо, указанное в поручении первым (ответственный исполнитель), организует работу по исполнению поручения. Должностные лица-соисполнители обязаны не позднее окончания половины срока, установленного для исполнения поручения, представить ответственному исполнителю документы и материалы, необходимые для подготовки ответа на обращение.

3.15. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Службы по лицензированию РТ, направляется в течение семи дней со дня его регистрации по принадлежности, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [пункте 2.21](#) Административного регламента.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.16. Служба по лицензированию РТ при направлении письменного обращения по принадлежности на рассмотрение в другие государственные

органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае необходимости может запрашивать документы и материалы о результатах его рассмотрения.

3.17. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если невозможно направление такой жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.18. Служба по лицензированию РТ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить автору запроса документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным **законом** тайну, и для которых установлен особый **порядок** предоставления.

3.19. 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.

3.20. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Службу по лицензированию РТ с критикой деятельности органа исполнительной власти республики или должностного лица органа исполнительной власти республики либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

3.22. Обращения, поступившие в Службу по лицензированию РТ в форме электронных документов, а также письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом.

3.23. По результатам рассмотрения обращения гражданина Руководителем принимается решение о предоставлении государственной услуги в соответствии с положениями Административного регламента.

Подготовка и направление ответов на обращения граждан

3.24. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

3.25. Ответ на обращение подписывается Руководителем или заместителями Руководителя.

3.26. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи, либо по адресу, указанному на конверте обращения, если в обращении не оговорено конкретное лицо) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

3.27. Ответ на обращение, поступившее в Службу по лицензированию РТ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.28. В случае, если заявителю был дан устный ответ, может быть составлена справка о результатах рассмотрения обращения.

Личный прием граждан

3.29. Руководитель или заместители Руководителя проводят личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Службы по лицензированию РТ, в соответствии с графиком согласно приложению № 1 к Административному регламенту.

3.30. Должностное лицо Службы по лицензированию РТ, ответственное за делопроизводство:

- заполняет карточки личного приема граждан согласно приложению № 4 к Административному регламенту;

- в случае необходимости производит подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;

- производит заказ пропусков гражданам для прохода в здание органа исполнительной власти республики на личный прием, и организуют сопровождение гражданина в здании Службы по лицензированию РТ;

- осуществляет учет обращений и контроль за их рассмотрением.

3.31. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

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

3.33. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

3.34. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.35. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа исполнительной власти республики, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятие ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Службы по лицензированию РТ положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляет должностное лицо Службы по лицензированию РТ, ответственное за ведение делопроизводства.

4.2. Текущий контроль за соблюдением ответственными исполнителями порядка предоставления государственной услуги осуществляет должностное лицо Службы по лицензированию РТ, ответственное за ведение делопроизводства.

4.3. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода исполнения писем, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом руководству Службы по лицензированию РТ.

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

4.4. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются уполномоченными должностными лицами Службы по лицензированию РТ на основании соответствующих актов.

4.5. Обращения считаются разрешенными и снимаются с контроля должностным лицом Службы по лицензированию РТ, ответственным за ведение делопроизводства, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Обращение, по которому Служба по лицензированию РТ направлен запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, снимается с контроля только после поступления ответа на запрос в орган исполнительной власти республики и

направления органом исполнительной власти республики ответа или уведомления о переадресации обращения гражданину, направившему обращение, за исключением случая, указанного в [пункте 2.21](#) Административного регламента.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после принятия конкретного решения и ответа автору обращения.

4.6. Должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства, в течение дня со дня исполнения обращения вносят в журнал сведения об исполненных обращениях.

Ответственность должностных лиц Службы по лицензированию РТ
за решения и действия (бездействие), принимаемые
(осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.7. Должностные лица Службы по лицензированию РТ несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, в том числе приказами органа исполнительной власти республики, служебными контрактами и должностными регламентами за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения государственной функции.

Требования к порядку и формам контроля
за предоставлением государственной услуги, в том числе
со стороны граждан, их объединений и организаций

4.8. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Службы по лицензированию РТ должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.13. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании информации, полученной в приемной Службы по лицензированию РТ или у ответственного исполнителя по телефону.

V. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений и действий (бездействия)
Службы по лицензированию РТ, а также его должностных лиц

5.1. Гражданин имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Службы по лицензированию РТ и его должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) Службы по лицензированию РТ, должностного лица Службы по лицензированию РТ по обращению гражданина, принятое (осуществленное) им в ходе предоставления государственной услуги.

Гражданин может обратиться с жалобой по основаниям, установленным [статьей 11.1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об

организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у гражданина;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Административным регламентом;

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

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

5.3. Гражданин может обратиться с жалобой в порядке, установленном [статьей 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) Службы по лицензированию РТ, должностного лица Службы по лицензированию РТ является поступление в орган исполнительной власти республики жалобы (претензии) гражданина о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги, изложенной с учетом требований, предусмотренных Административным регламентом, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта Службы по лицензированию РТ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в том числе через Портал), а также может быть принята при личном приеме гражданина.

5.3.2. Жалоба должна содержать:

наименование органа исполнительной власти республики, должностного лица органа исполнительной власти республики, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Службы по лицензированию РТ, должностного лица Службы по лицензированию РТ;

доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) Службы по лицензированию РТ, должностного лица Службы по лицензированию РТ. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

5.3.3. Жалоба (претензия) гражданина может быть направлена в досудебном (внесудебном) порядке Руководителю на решение или действие (бездействие) заместителей Руководителя, должностных лиц органа исполнительной власти республики.

5.3.4. Жалоба, поступившая в Службу по лицензированию РТ в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Службы по лицензированию РТ, должностного лица Службы по лицензированию РТ в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое (осуществленное) в ходе предоставления государственной услуги, заместитель Руководителя или Руководитель принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом исполнительной власти республики опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.3.5](#) Административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.4. В соответствии с [пунктом 10 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" положения указанного Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.5. Не рассматривается по существу жалоба (претензия) гражданина на решение или действие (бездействие) Службы по лицензированию РТ, должностного лица Службы по лицензированию РТ, принятое (осуществленное) в ходе предоставления государственной услуги по основаниям, предусмотренным [пунктами 2.17 - 2.25](#) Административного регламента (при этом гражданину направляется соответствующее уведомление в установленном порядке).

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

Служба по лицензированию РТ вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В этом случае в ответе на запрос орган исполнительной власти республики указывает наименование, дату выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта органа исполнительной власти республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» либо электронный адрес иного сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, включая электронный адрес, прямо указывающий на запрашиваемую информацию, или последовательность действий, которые должен совершить пользователь информацией на указанных сайтах для получения запрашиваемой информации с указанием даты ее размещения.

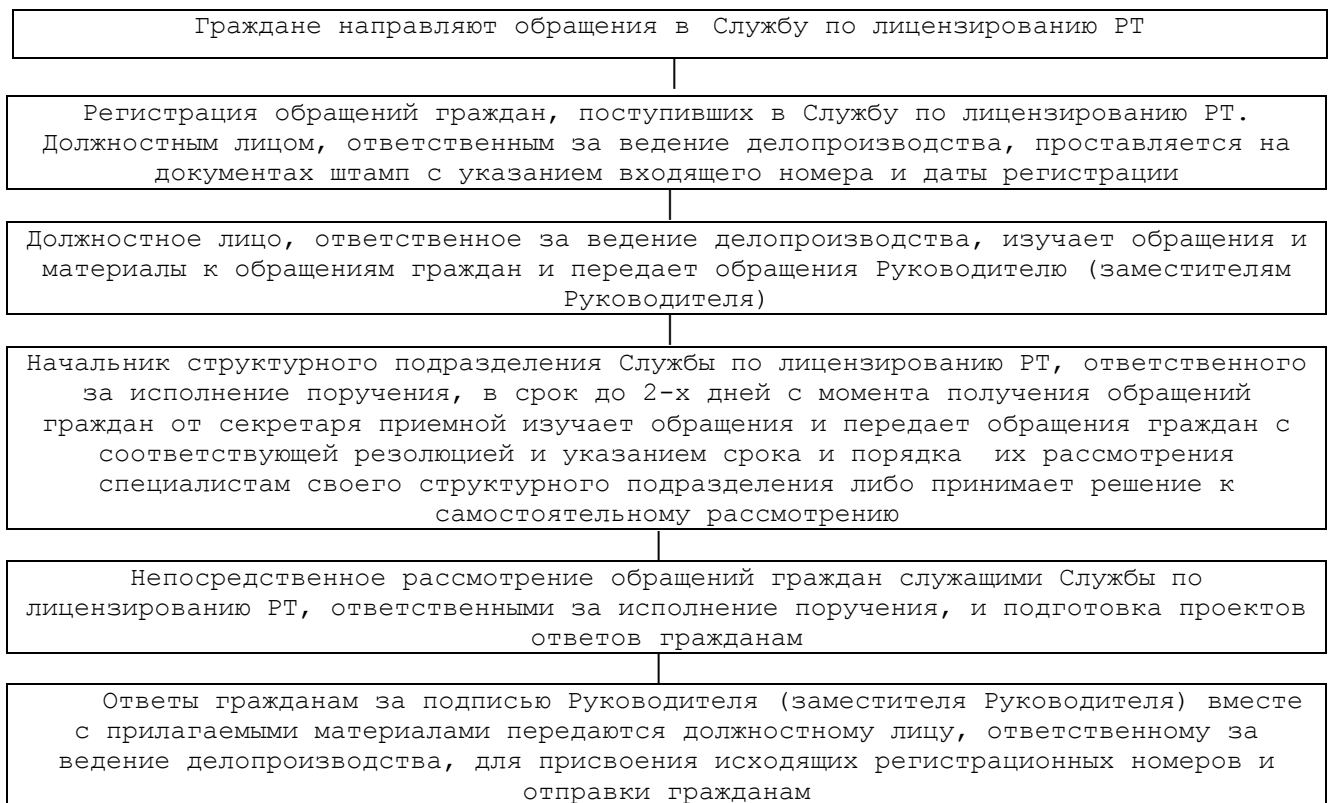
Приложение № 1
к Административному регламенту

ГРАФИК

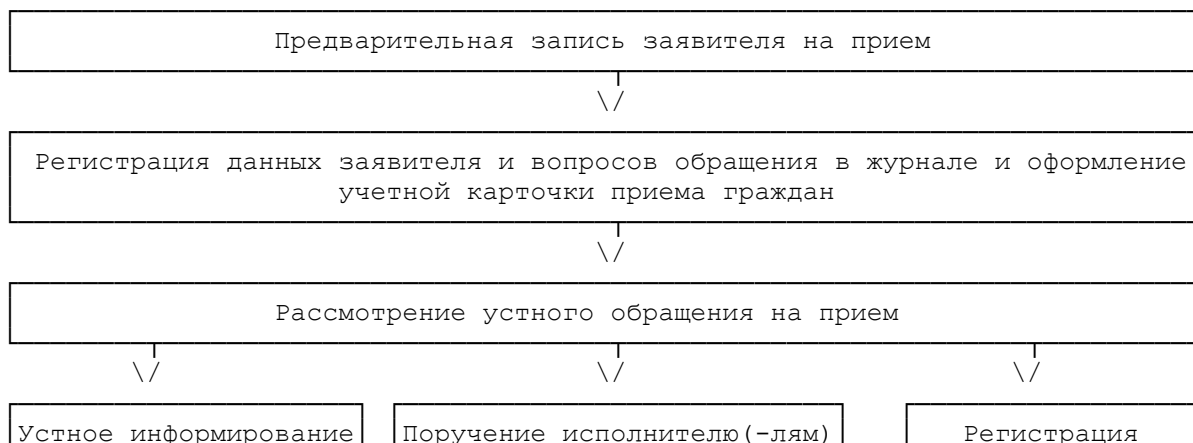
приема граждан в _____
(наименование органа исполнительной власти республики)

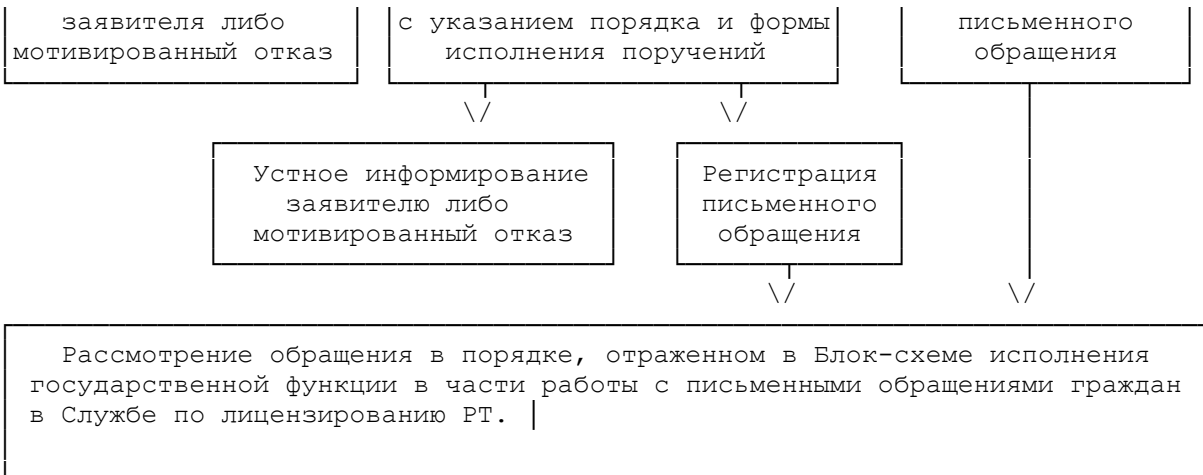
| | | | |
|-----------------------------|--|--|--|
| Руководитель | | | |
| Заместитель Руководителя | | | |

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий при
предоставлении государственной услуги



БЛОК-СХЕМА
исполнения государственной услуги в части осуществления личного приема
граждан Руководителем и его заместителями





Приложение № 3
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ

рассмотрения обращений граждан на личном приеме
в Службе по лицензированию РТ

Начат: " __ " _____ 201_ г.

Закончен: " __ " _____ 201_ г.

Количество обращений: _____

| № п/п | Дата обраще ния | ФИО гражданина | Домашний адрес, контактный телефон гражданина | Краткое содержание обращения | Результаты рассмотрения обращения |
|----------|-----------------------|-------------------|--|------------------------------------|---|
| <i>1</i> | <i>2</i> | <i>3</i> | <i>4</i> | <i>5</i> | <i>6</i> |
| | | | | | |

Приложение № 4
к Административному регламенту

Карточка

личного приема граждан № _____

Дата приема " __ " _____ 2013 г. в _____ час. _____ мин.

Отметка о получении письменного обращения во время приема

(Ф.И.О. заявителя)

Паспортные данные, адрес, телефон _____

Содержание обращения _____

Отметка об ответе заявителю _____

Подпись лица, осуществившего прием _____
(расшифровка подписи)

Подпись заявителя _____
(расшифровка подписи)