



**ДЕПАРТАМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО ИМУЩЕСТВА
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ

25 июня 2012

г. Чита

11/МПА

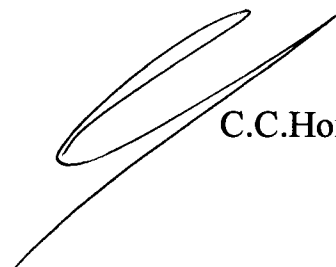
Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Забайкальского края от 20.07.2011 № 266 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Положением о Департаменте государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края (далее – Департамент), утвержденным постановлением Правительства Забайкальского края от 08.06.2010 № 233, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить административный регламент 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» (прилагается).

2. Опубликовать настоящий приказ в уполномоченных органах печати и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента.

Руководитель


С.С.Новиченко

УТВЕРЖДЕН

приказом Департамента
государственного имущества
и земельных отношений
Забайкальского края
от «25» июня 2012 года № 14/АПТА

**Административный регламент
Департамента государственного имущества и земельных отношений
Забайкальского края 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»**

1. Общие положения**1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент Департамента государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края (далее – Департамент) 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» (далее – Регламент) разработан в целях реализации мероприятий административной реформы в Забайкальском крае, повышения качества исполнения результатов предоставления государственной услуги и определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Департаменте.

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

1.2. Круг заявителей

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 – граждане).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Информацию о предоставлении государственной услуги можно получить:

УТВЕРЖДЕН

приказом Департамента
государственного имущества
и земельных отношений
Забайкальского края
от «___» _____ 2012 года № ___

**Административный регламент
Департамента государственного имущества и земельных отношений
Забайкальского края 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»**

1. Общие положения**1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент Департамента государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края (далее – Департамент) 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» (далее – Регламент) разработан в целях реализации мероприятий административной реформы в Забайкальском крае, повышения качества исполнения результатов предоставления государственной услуги и определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Департаменте.

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

1.2. Круг заявителей

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 – граждане).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Информацию о предоставлении государственной услуги можно получить:

1) по месту нахождения Департамента по адресу: Забайкальский край, 672002, г. Чита, ул. Амурская, 68;

2) по телефонам Департамента: 8 (3022) 35-40-53, 32-44-19;

3) путем письменного обращения в Департамент;

4) посредством обращения в Департамент по электронной почте: rochta@kugi.e-zab.ru;

5) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента: <http://куги.забайкальскийкрай.рф/>;

6) в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»: www.pgu.e-zab.ru;

7) из информационного стенда Департамента.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Департамента:

672002, г. Чита, ул. Амурская, 68.

График работы Департамента:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.45 до 18.00;

пятница - с 8.45 до 16.45;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

Электронные обращения направляются либо путем заполнения специальной формы на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://куги.забайкальскийкрай.рф/> в разделе Интернет-приемная, по электронной почте по адресу rochta@kugi.e-zab.ru, а также посредством государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»: www.pgu.e-zab.ru;

Обращение может быть направлено факсимильной связью по номеру (3022)35-40-53.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. 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.

2.2. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу.

Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края.

2.3. Результат предоставления государственной услуги.

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 прекращении переписки с гражданином в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с уведомлением о принятом решении гражданина.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Обращения, поступившее в Департамент, рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.4.2. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок продляется, но не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина направившего обращение, о продлении срока рассмотрения. Такое уведомление направляется гражданину в течение 5 дней с момента принятия решения о продлении срока рассмотрения.

2.4.3. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, направляются руководителем Департамента в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в течение указанного срока гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.4. Обращения, направленные вышестоящими органами в Департамент с контролем исполнения (далее – контролирующие органы), рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные руководителем Департамента. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2.4.5. Обращения, содержащие 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 подлежат направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

2.4.6. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.4.7. В случае если текст 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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, либо указанный в обращении адрес электронной почты, поддаются прочтению.

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

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 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 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 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, №51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 4532; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; N 30, ст. 3101; 2004, N 5, ст. 403; №9, ст. 831; №24, ст. 2335; №31, ст. 3230; №45, ст. 4377; 2005, №1 (ч. I), ст. 20; №30 (ч. I), ст. 3104; 2006, №1, ст. 8; N 3, ст. 337; №50, ст. 5303; 2007, №30, ст. 3988; №31, ст. 4011; №41, ст. 4845; №43, ст. 5084; №50, ст. 6243; 2008, №24, ст. 2798; №29 (ч. I), ст. 3418; №30 (ч. I), ст. 3603; №48, ст. 5518; 2009, №7, ст. 771, 775; №11, ст. 1367; №14, ст. 1578, 1579; №26, ст. 3122, 3126; №45, ст. 5264; 2010, №7, ст. 701; №11, ст. 1169; №14, ст. 1734; №18, ст. 2145; №19, ст. 2357; №30, ст. 4009; №31, ст. 4163; №52 (ч. I), ст. 7004);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №31 (ч. I), ст. 3451; 2009, №48, ст. 5716, №52 (ч. I), ст. 6439; 2010, №27, ст. 3407, №31, ст. 4173, 4196, №49, ст. 6409, №52 (ч. I), ст. 6974);

Постановление Правительства Забайкальского края от 8 июня 2010 г. № 233 «Об утверждении Положения о Департаменте государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края» (ред. от 04.07.2011 № 245, от 05.05.2011г. № 154).

Постановление Правительства Забайкальского края от 20 июля 2011 года № 266 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Азия-Экспресс», 2011, № 30; 2011, № 46).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги для предоставления государственной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Основанием для предоставления государственной услуги является направленное в Департамент обращение, либо представленное на личном приеме обращение гражданина.

2.6.2. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит дату. Примерная форма обращения приведена в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

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

2.6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, в том числе, универсальную электронную карту, и сообщает суть обращения.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, приведен в пункте 2.6 Регламента.

2.8. Запрет на требование от заявителя избыточных документов и информации или осуществления избыточных действий

Департамент не вправе 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.8.1. Обращение, поступившее в Департамент, подлежит обязательному приему.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют

В предоставлении государственной услуги может быть отказано, если:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Департаменте, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, в течение 30 дней со дня регистрации обращения сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

4) текст 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 Департаменте сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, либо указанный в обращении адрес электронной почты, поддаются прочтению);

5) в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель в данном случае предлагает руководству Департамента 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 Департамент. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Руководитель Департамента в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес гражданина. Такое письмо направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации обращения);

б) 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, в течение 30 дней со дня регистрации обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

7) в ходе личного приема гражданину 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, гражданин вправе повторно направить обращение в Департамент либо его должностному лицу.

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

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги граждан законодательством не предусмотрены.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Государственная услуга предоставляется бесплатно. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги

Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

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

Обращение регистрируется в день его поступления в Департамент.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, местам ожидания и приема заявителей, информационным стендам

2.13.1. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортное расположение граждан и должностного лица Департамента.

2.13.2. Места предоставления государственной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

2.13.4. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

2.13.5. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

2.13.6. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.13.7. Места для информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

На информационном стенде размещается следующая информация:

почтовый адрес Департамента;

адрес официального сайта Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и электронной почты Департамента;

адрес сайта государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

справочные телефоны Департамента;

график приема (выдачи) документов по предоставлению государственной услуги в Департаменте;

текст настоящего Административного регламента;

выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

образец заполнения бланка заявления;

порядок предоставления государственной услуги в виде блок-схемы.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

2.13.8. В здании, где осуществляется личный прием граждан организуется пост охраны.

2.14. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.14.1. При рассмотрении обращения в Департаменте гражданин 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;

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 2.8 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 Департамента в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.14.2. Должностное лицо Департамента, ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

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

запрашивает 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;

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

2.14.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Департаменте являются:

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

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

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

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

2.15.1. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Департамента и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.15.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения государственной услуги.

2.15.3. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием официального сайта Департамента, единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.15.4. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

2.15.5. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта Департамента, государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» результатов предоставления государственной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

2.15.6. Работники Департамента, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившихся в Департамент граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. 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;

организация и проведение личного приема граждан;

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в Приложении 3 к настоящему Регламенту.

3.2. Прием и регистрация обращения

3.2.1. Поступающие в Департамент обращения принимаются отделом организационного обеспечения и контроля Департамента.

3.2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному

просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Департамента.

3.2.3. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

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 письмом документы (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 работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается начальником отдела организационного обеспечения и контроля Департамента, либо лицом, его замещающим, и работником, обнаружившим нарушения и (или) недостатки.

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

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

3.2.4. Обращения в форме электронных сообщений поступают в отдел организационного обеспечения и контроля через официальный сайт Департамента или государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты, а также по электронной почте.

Работа с данными обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.2.5. Регистрация обращений осуществляется работниками отдела организационного обеспечения и контроля путем ввода необходимых данных

об обратившихся гражданах и содержании их обращений в государственной информационной системе Забайкальского края «Электронный документооборот в исполнительных органах государственной власти Забайкальского края» (далее – СЭД).

3.2.6. Работники отдела организационного обеспечения и контроля при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

3.3. Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

3.3.1. Все обращения, поступившие в Департамент, подлежат обязательному рассмотрению руководителем Департамента.

Заявитель информируется о переадресации его обращения в соответствии с поручением руководителя Департамента в сроки, установленные в п. 2.4.3 настоящего Регламента.

3.4. Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения

3.4.1. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем.

3.4.2. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководителю Департамента.

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

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

3.4.5. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.4.6. Руководитель Департамента рассматривает обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

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

3.4.8. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.4.9. 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.

3.4.10. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

3.4.11. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

3.4.12. Ответы на обращения подписывает руководитель Департамента.

3.4.13. Ответы на обращения, подписанные руководителем Департамента, вместе с перепиской, направляются в отдел организационного обеспечения и контроля для регистрации и отправки адресатам.

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

3.5. Направление ответа на обращение

3.5.1. Оформленные надлежащим образом ответы на обращения передаются в отдел организационного обеспечения и контроля для отправки адресатам.

3.6. Организация и проведение личного приема граждан

3.6.1. Руководитель Департамента осуществляет личный прием в кабинете руководителя Департамента.

3.6.2. Личный прием граждан руководителем Департамента осуществляется каждый четверг с 17-00 до 18-00.

3.6.3. При личном приеме гражданин обращается в приемную руководителя Департамента и предъявляет документ, удостоверяющий его личность, в том числе, универсальную электронную карту.

В отношении каждого гражданина, обратившегося на личный прием, секретарь руководителя Департамента заполняет карточку регистрации приема граждан по личным вопросам (далее – карточка регистрации), в которой указываются:

Ф.И.О. заявителя;

дата приема;

контактный телефон заявителя;

краткое содержание обращения.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку регистрации.

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

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

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

4. Формы контроля за исполнением Регламента

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

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления государственной услуги, и принятием решений ответственным должностным лицом осуществляется должностными лицами Департамента, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля - постоянно.

4.2. 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.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании правовых актов (приказов) Департамента.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Департамента) и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Департамента, но не чаще одного раза в 2 года. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Департамент обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Для проведения проверки полноты и качества проведения государственной услуги, в том числе внеплановой проверки, руководителем Департамента формируется комиссия, в состав которой включаются не менее 3 специалистов Департамента. Проверка предоставления государственной услуги проводится в течение 3 дней.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Акт проверки подписывается всеми членами комиссии и утверждается руководителем Департамента.

4.3. Ответственность государственных гражданских служащих Департамента за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

Дисциплинарная ответственность специалистов закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями статей 57, 58 Федерального закона от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

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

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещенной на официальном сайте Департамента, а также в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Департамента и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края;

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

5.2. Жалоба подается по форме согласно Приложению 2 к настоящему Регламенту в письменной форме на бумажном носителе, в электронной

форме в Департамент. Жалобы на решения, принятые руководителем Департамента, подаются заместителю председателя Правительства Забайкальского края, осуществляющему контроль и координацию деятельности Департамента, либо в суд.

5.3. Жалоба заместителю председателя Правительства Забайкальского края, осуществляющему контроль и координацию деятельности Департамента, или руководителю Департамента может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента, единого портала государственных и муниципальных услуг либо государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», а также может быть принята при личном приеме заявителя согласно графику приема граждан.

5.4. Жалоба должна в обязательном порядке содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

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

5.5. При рассмотрении жалобы государственным органом или должностным лицом заявитель 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 жалобы, если это не затрагивает прав, свобод и законных интересов 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 жалобе вопросов, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом, уведомление о переадресации жалобы в государственный орган, орган

местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.6. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, при желании заявителя - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

по результатам рассмотрения жалобы принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, вправе запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (в рамках действующего законодательства).

5.8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.10. Заявитель вправе обжаловать в суде отказ в предоставлении государственной услуги, иные действия либо бездействие должностных лиц государственного органа, предоставляющего государственную услугу, повлекшие нарушение его прав и свобод.

Граждане с жалобами на принятые решения, действия (бездействие) должностных лиц государственного органа, предоставляющего государственную услугу, обращаются в суд общей юрисдикции.

Для обращения в суд с жалобой в соответствии со статьей 5 Закона Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» устанавливаются следующие сроки:

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

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.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть восстановлен судом.

Приложение 1
к Административному регламенту,
утвержденному Приказом
Департамента
государственного имущества
и земельных отношений
Забайкальского края
от «__» _____ 2012 № _____

Руководителю
Департамента государственного имущества
и земельных отношений Забайкальского края
С.С.Новиченко

от _____

(фамилия, имя, отчество)

Почтовый адрес (с индексом): _____

Контактные телефоны: _____

Обращение

Приложение:

(указываются документы, прилагаемые к обращению)

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

«__» _____ 201__ г.

к Административному регламенту,
утвержденному Приказом
Департамента
государственного имущества
и земельных отношений
Забайкальского края
от «___» _____ 2012 № _____

Руководителю
Департамента государственного имущества
и земельных отношений Забайкальского края
С.С.Новиченко

от _____

_____ (фамилия, имя, отчество)

Почтовый адрес (с индексом): _____

Контактные телефоны: _____

Жалоба на действия (бездействие) Департамента государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края (должностного лица Департамента) при предоставлении государственной услуги

_____ (наименование услуги)

Мною «___» _____ 20__ года в Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края подано заявление о предоставлении государственной услуги _____.

В ходе предоставления государственной услуги Департаментом (должностным лицом Департамента) допущены нарушения действующего законодательства, выразившиеся в _____.

Прошу рассмотреть настоящую жалобу в установленный законом срок, о результатах рассмотрения и принятых мерах сообщить письменно по указанному выше почтовому адресу, а также в электронном виде на адрес электронной почты: _____.

_____/ (подпись)

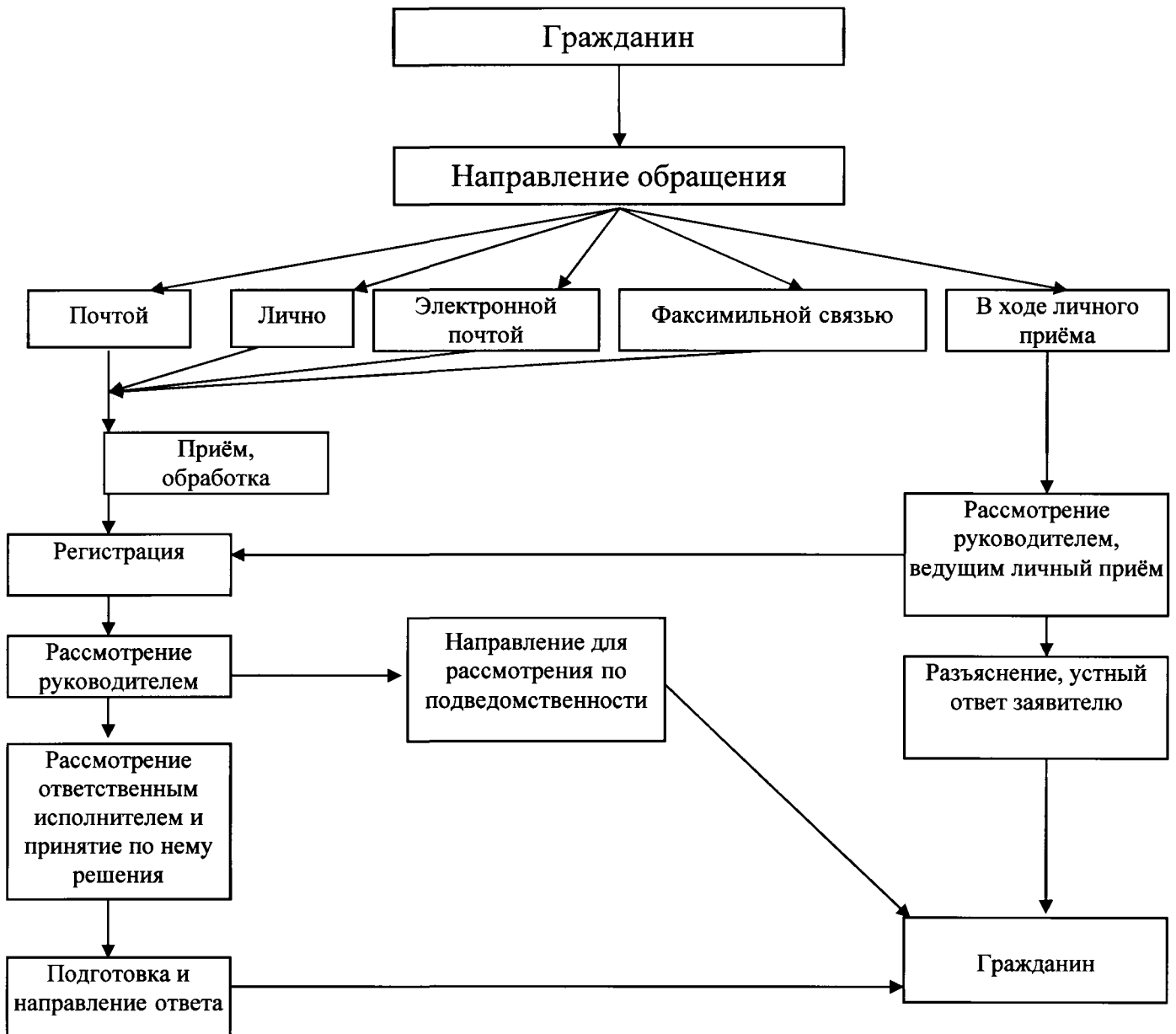
_____/ (расшифровка подписи)

«___» _____ 201__ г.

Приложение 3

к Административному регламенту,
утвержденному Приказом
Департамента
государственного имущества
и земельных отношений
Забайкальского края
от «__» _____ 2012 № ____

Блок-схема предоставления государственной услуги



Приложение 4
к Административному регламенту,
утвержденному Приказом
Департамента
государственного имущества
и земельных отношений
Забайкальского края
от «___» _____ 2012 № _____

**Образец уведомления об отказе
в предоставлении государственной услуги**



**Департамент
государственного имущества
и земельных отношений
Забайкальского края**

Амурская ул., д. 68, Чита, 672002
тел. (302-2) 32-44-19, факс (302-2) 35-40-53
E-mail: pochta@kugi.e-zab.ru
ОКПО 24738294, ОГРН 1087536008801,
ИНН 7536095984, КПП 753601001

№ _____

На № _____ от _____

Уважаемый _____!

В соответствии с частью __ статьи __ Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Вам отказано в предоставлении государственной услуги по рассмотрению Вашего обращения от «___» _____ 20__ г. № ___ по следующим основаниям _____.

Руководитель

С.С.Новиченко