

Об утверждении Административного регламента центрального аппарата и территориальных органов Федерального агентства по обустройству государственной границы Российской Федерации по исполнению государственной функции "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок"

Приказ · № 78-АХД · от 26.07.2010 · Федеральное агентство по обустройству государственной границы ·
Действует без изменений

ПРИКАЗ

Федерального агентства по обустройству
государственной границы Российской Федерации
от 26 июля 2010 г. N 78-АХД

Об утверждении Административного регламента центрального
аппарата и территориальных органов Федерального агентства
по обустройству государственной границы Российской Федерации
по исполнению государственной функции "Организация приема
граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения
устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений
и направления ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок"

Зарегистрирован Минюстом России 26 августа 2010 г.

Регистрационный N 18256

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410), пунктом 5.13 Положения о Федеральном агентстве по обустройству государственной границы Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2007 г. N 734 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 46, ст. 5575; 2008, N 42, ст. 4830; N 46, ст. 5337; 2009, N 6, ст. 738; 2010, N 20, ст. 2474; N 26, ст. 3350), пунктом 7.17 Положения о территориальном органе Федерального агентства по обустройству государственной границы Российской Федерации, утвержденного приказом Росграницы от 6 ноября 2008 г. N 115 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 24 ноября 2008 г., регистрационный N 12727), в целях совершенствования работы с устными и письменными обращениями граждан в центральном аппарате, территориальных органах Федерального агентства по обустройству государственной границы Российской Федерации приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент центрального аппарата и территориальных органов Федерального агентства по обустройству государственной границы Российской Федерации по исполнению государственной функции "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок".
2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции

Российской Федерации.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на статс-секретаря - заместителя руководителя В.И.Гончарова.

Руководитель Д.А.Безделов

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

центрального аппарата и территориальных органов

Федерального агентства по обустройству государственной границы

Российской Федерации по исполнению государственной функции

"Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок"

I. Общие положения

1.1. Административный регламент центрального аппарата и территориальных органов Федерального агентства по обустройству государственной границы Российской Федерации по исполнению государственной функции "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении государственной функции "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее - государственная функция).

Государственная функция исполняется федеральным органом исполнительной власти - Федеральным агентством по обустройству государственной границы Российской Федерации и его территориальными органами.

Положения настоящего Административного регламента регулируют исполнение государственной функции в отношении всех устных и письменных, индивидуальных и коллективных обращений граждан и не распространяются на правоотношения по поводу реализации центральным аппаратом, территориальными органами Росграницы иных государственных функций.

Заявителями, в отношении которых исполняется государственная функция, являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.2. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 1, ст. 1, 2; N 4, ст. 445);
- Федеральным законом от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 31, ст. 3215; 2006, N 6, ст. 636; 2007, N 10, ст. 1151; N 16, ст. 1828; N 49, ст. 6070; 2008, N 13, ст. 1186; N 30 (ч. II), ст. 3616; N 52 (ч. I), ст. 6235; 2009, N 29, ст. 3597, 3624; N 48, ст. 5719; N 51, ст. 6150, 6159; 2010, N 5, ст. 459; N 7, ст. 704);
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (ч. I), ст. 3448);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305; N 47, ст. 4933; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; 2009, N 12, ст. 1429; N 25, ст. 3060; N 41, ст. 4790; N 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, N 22, ст. 2776);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; N 46, ст. 5337; 2009, N 12, ст. 1443; N 19, ст. 2346; N 25, ст. 3060; N 47, ст. 5675; N 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, N 9, ст. 964; N 22, ст. 2776);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2007 г. N 734 "О Федеральном агентстве по обустройству государственной границы Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 46, ст. 5575; 2008, N 42, ст. 4830; N 46, ст. 5337; 2009, N 6, ст. 738; 2010, N 20, ст. 2474; N 26, ст. 3350).

1.3. Государственная функция выполняется федеральными государственными гражданскими служащими центрального аппарата, территориальных органов Росграницы, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции центрального аппарата, территориальных органов Росграницы, исполнение государственной функции может осуществляться во взаимодействии с иными федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, а также организациями, к компетенции которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.4. Конечным результатом исполнения государственной функции может являться:

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

1.5. Перечень оснований для приостановления исполнения (отказа в исполнении) государственной функции:

- письменный ответ не дается, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну,

гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в случае, если в обращении обжалуется судебное решение, оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Росграницей или ее территориальным органом многократно (три раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Росграницы или руководитель территориального органа Росграницы, должностное или уполномоченное лицо Росграницы или ее территориального органа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Росграницу, территориальный орган Росграницы или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

II. Требования к порядку исполнения государственной функции центральным аппаратом, территориальными органами Росграницы

2.1. Требования к обращению гражданина.

2.1.1. Требования к письменному обращению.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется в центральный аппарат Росграницы по почтовому адресу: 109004, г. Москва, Никольямский пер., д. 3а.

График работы экспедиции Росграницы:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется в центральный аппарат Росграницы по следующему электронному адресу: og@rosgranitsa.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется в центральный аппарат Росграницы по следующему телефонному номеру: (499) 583-03-03.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется в Центральное территориальное управление Росграницы по почтовому адресу: 107078, г. Москва, ул. Садовая-Спасская, д. 18, стр. 1.

График работы экспедиции Центрального территориального управления Росграницы:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется в Центральное территориальное управление Росграницы по следующему электронному адресу: info@ctu.rosgranitsa.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется в Центральное территориальное управление Росграницы по следующему телефонному номеру: (495) 607-20-81.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется в Северо-Западное территориальное управление Росграницы по почтовому адресу: 190000, г. Санкт-Петербург, Вознесенский пр., д. 3/5.

График работы экспедиции Северо-Западного территориального управления Росграницы:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется в Северо-Западное территориальное управление Росграницы по следующему электронному адресу: info@sztu.rosgranitsa.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется в Северо-Западное территориальное управление Росграницы по следующему телефонному номеру: (812) 312-28-81.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется в Южное территориальное управление Росграницы по почтовому адресу: 344006, г. Ростов-на-Дону, Кировский район, пр. Ворошиловский, д. 12/85 - 87/13.

График работы экспедиции Южного территориального управления Росграницы:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется в Южное территориальное управление Росграницы по следующему электронному адресу: info@yutu.rosgranitsa.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется в Южное территориальное управление Росграницы по следующему телефонному номеру: (863) 200-12-91.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется в Приволжское территориальное управление Росграницы по почтовому адресу: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Пискунова, д. 27а.

График работы экспедиции Приволжского территориального управления Росграницы:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется в Приволжское территориальное управление Росграницы по следующему электронному адресу: pturosgranitsa@gmail.com.

Факсимильное письменное обращение направляется в Приволжское территориальное управление Росграницы по следующему телефонному номеру: (831) 419-82-46.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется в Уральское территориальное управление Росграницы по почтовому адресу: 620219, г. Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, д. 111.

График работы экспедиции Уральского территориального управления Росграницы:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется в Уральское территориальное управление Росграницы по следующему электронному адресу: info@utu.rosgranitsa.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется в Уральское территориальное управление Росграницы по следующему телефонному номеру: (343) 355-03-62.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется в Сибирское территориальное управление Росграницы по почтовому адресу: 630091, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 78/2.

График работы экспедиции Сибирского территориального управления Росграницы:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется в Сибирское территориальное управление Росграницы по следующему электронному адресу: info@stu.rosgranitsa.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется в Сибирское территориальное управление Росграницы по следующему телефонному номеру: (383) 212-03-91.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется в Дальневосточное территориальное управление Росграницы по почтовому адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Пушкина, д. 33.

График работы экспедиции Дальневосточного территориального управления Росграницы:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется в Дальневосточное территориальное управление Росграницы по следующим электронным адресам: dvturosgranitsa@mail.ru; info@dvturosgranitsa.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется в Дальневосточное территориальное управление Росграницы по следующему телефонному номеру: (4212) 32-52-44.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется в Калининградское территориальное управление Росграницы по почтовому адресу: 236040, г. Калининград, ул. Сергеева, д. 2.

График работы экспедиции Калининградского территориального управления Росграницы:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Письменное обращение по электронной почте направляется в Калининградское территориальное управление Росграницы по следующему электронному адресу: info@ktu.rosgranitsa.ru.

Факсимильное письменное обращение направляется в Калининградское территориальное управление Росграницы по следующему телефонному номеру: (4012) 98-44-90.

2.2. Требования к устному ходатайству о личном приеме.

Гражданин в своем устном ходатайстве о личном приеме сообщает либо наименование государственного органа, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, о личном приеме которым ходатайствует.

2.2.1. Требования к устному обращению в ходе личного приема.

Гражданин в своем устном обращении в ходе личного приема излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема (приложение N 3), регистрационную карточку личного приема системы электронного документооборота центрального аппарата, территориального органа Росграницы.

Государственная функция исполняется бесплатно.

2.3. Порядок информирования о правилах исполнения государственной функции.

Информация об исполнении центральным аппаратом Росграницы государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется служащими отдела делопроизводства Управления делами и делопроизводства центрального аппарата Росграницы по

телефону: (495) 645-92-92.

Контактный телефон начальника отдела делопроизводства Управления делами и делопроизводства центрального аппарата Росграницы: (495) 645-92-92, доп. 127.

Справочный телефон и телефон экспедиции центрального аппарата Росграницы: (495) 645-92-93.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц центрального аппарата и территориальных органов Росграницы;

- график приема граждан заместителями руководителя Росграницы, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, руководителями территориальных органов Росграницы;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места дислокации структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Росграницы.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Официальный интернет-портал центрального аппарата Росграницы: <http://www.rosgranitsa.ru/> (далее - официальный интернет-портал Росграницы).

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы" официального интернет-портала Росграницы.

Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема в здании центрального аппарата Росграницы по адресу: 109004, г. Москва, Николоямский пер, д. За.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд или информационный терминал, находящийся на входе в здание центрального аппарата Росграницы, а также доступен на официальном интернет-портале Росграницы в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы".

Информация об исполнении Центральным территориальным управлением Росграницы государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется служащим Центрального территориального управления Росграницы, ответственным за делопроизводство, по телефону: (495) 607-20-81.

Справочный телефон и телефон экспедиции Центрального территориального управления Росграницы: (495) 607-20-81.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц центрального аппарата и территориальных органов Росграницы;

- график приема граждан заместителями руководителя Росграницы, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, руководителями территориальных органов Росграницы;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места дислокации структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Росграницы.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Адрес электронной почты Центрального территориального управления Росграницы:

info@ctu.rosgranitsa.ru.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню

"Дополнительные разделы" официального интернет-портала Росграницы.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема в здании Центрального территориального управления Росграницы по адресу: 107078, г. Москва, ул. Садовая-Спасская, д. 18, стр. 1.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд или информационный терминал, находящийся на входе в здание Центрального территориального управления Росграницы, а также доступен на официальном интернет-портале Росграницы в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы".

Информация об исполнении Северо-Западным территориальным управлением Росграницы государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется служащим Северо-Западного территориального управления Росграницы, ответственным за делопроизводство, по телефону: (812) 314-13-14.

Справочный телефон и телефон экспедиции Северо-Западного территориального управления Росграницы: (812) 312-28-81.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц центрального аппарата и территориальных органов Росграницы;

- график приема граждан заместителями руководителя Росграницы, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, руководителями территориальных органов Росграницы;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места дислокации структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Росграницы.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Адрес электронной почты Северо-Западного территориального управления Росграницы:

<http://www.rosgranitsa.ru/agencies/nwfd/>.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню

"Дополнительные разделы" официального интернет-портала Росграницы.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема в здании Северо-Западного территориального управления Росграницы по адресу: 190000, г. Санкт-Петербург, Вознесенский проспект, д. 3/5.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд или информационный терминал, находящийся на входе в здание Северо-Западного территориального управления Росграницы, а также доступен на официальном интернет-портале Росграницы в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы".

Информация об исполнении Южным территориальным управлением Росграницы государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется служащим Южного территориального управления Росграницы, ответственным за делопроизводство, по телефону: (863) 200-12-91.

Справочный телефон и телефон экспедиции Южного территориального управления Росграницы: (863) 200-12-94.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц центрального аппарата и территориальных органов Росграницы;
- график приема граждан заместителями руководителя Росграницы, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, руководителями территориальных органов Росграницы;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места дислокации структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Росграницы.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Адрес электронной почты Южного территориального управления Росграницы:

<http://www.info@yutu.rosgranitsa.ru/>.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы" официального интернет-портала Росграницы.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема в здании Южного территориального управления Росграницы по адресу: 344006, г. Ростов-на-Дону, Кировский район, пр. Ворошиловский, д. 12/85 - 87/13.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд или информационный терминал, находящийся на входе в здание Южного территориального управления Росграницы, а также доступен на официальном интернет-портале Росграницы в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы".

Информация об исполнении Приволжским территориальным управлением Росграницы государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется служащим Приволжского территориального управления Росграницы, ответственным за делопроизводство, по телефону: (831) 419-82-46.

Справочный телефон и телефон экспедиции Приволжского территориального управления Росграницы: (831) 419-82-46.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц центрального аппарата и территориальных органов Росграницы;
- график приема граждан заместителями руководителя Росграницы, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, руководителями территориальных органов Росграницы;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места дислокации структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Росграницы.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Адрес электронной почты Приволжского территориального управления Росграницы:

<http://www.pturosgranitsa@gmail.com/>.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню

"Дополнительные разделы" официального интернет-портала Росграницы.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема в здании Приволжского территориального управления Росграницы по адресу: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Пискунова, д. 27а, 2 этаж.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд или информационный терминал, находящийся на входе в здание Приволжского территориального управления Росграницы, а также доступен на официальном интернет-портале Росграницы в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы".

Информация об исполнении Уральским территориальным управлением Росграницы государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется служащим Уральского территориального управления Росграницы, ответственным за делопроизводство, по телефону: (343) 355-26-01.

Справочный телефон и телефон экспедиции Уральского территориального управления Росграницы: (343) 355-26-01.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц центрального аппарата и территориальных органов Росграницы;
- график приема граждан заместителями руководителя Росграницы, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, руководителями территориальных органов Росграницы;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места дислокации структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Росграницы.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Адрес электронной почты Уральского территориального управления Росграницы:

<http://www.rosgranitsa.ru/agencies/>.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню

"Дополнительные разделы" официального интернет-портала Росграницы.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема в здании Уральского территориального управления Росграницы по адресу: 620219, г. Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, д. 111.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд или информационный терминал, находящийся на входе в здание Уральского территориального управления Росграницы, а также доступен на официальном интернет-портале Росграницы в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы".

Информация об исполнении Сибирским территориальным управлением Росграницы государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется служащим Сибирского территориального управления Росграницы, ответственным за делопроизводство, по телефону: (383) 212-03-91.

Справочный телефон и телефон экспедиции Сибирского территориального управления Росграницы: (383) 212-03-91.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц центрального аппарата и территориальных органов Росграницы;

- график приема граждан заместителями руководителя Росграницы, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, руководителями территориальных органов Росграницы;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места дислокации структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Росграницы.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Адрес электронной почты Сибирского территориального управления Росграницы:

<http://www.rosgranitsa.ru/>.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню

"Дополнительные разделы" официального интернет-портала Росграницы.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема в здании Сибирского территориального управления Росграницы по адресу: 630091, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 78/2, 4 этаж.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд или информационный терминал, находящийся на входе в здание Сибирского территориального управления Росграницы, а также доступен на официальном интернет-портале Росграницы в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы".

Информация об исполнении Дальневосточным территориальным управлением Росграницы государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется служащим Дальневосточного территориального управления Росграницы, ответственным за делопроизводство, по телефонам: (4212) 32-52-44; 32-68-30.

Справочный телефон и телефон экспедиции Дальневосточного территориального управления Росграницы: (4212) 32-68-30, доп. 34.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц центрального аппарата и территориальных органов Росграницы;

- график приема граждан заместителями руководителя Росграницы, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, руководителями территориальных органов Росграницы;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места дислокации структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Росграницы.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Адрес электронной почты Дальневосточного территориального управления Росграницы:

<http://www.rosgranitsa.ru/>.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню

"Дополнительные разделы" официального интернет-портала управления Росграницы.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема в здании

Дальневосточного территориального управления Росграницы по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул.

Пушкина, д. 33.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд или информационный терминал, находящийся на входе в здание Дальневосточного территориального управления Росграницы, а также доступен на официальном интернет-портале Росграницы в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Официальная информация".

Информация об исполнении Калининградским территориальным управлением Росграницы государственной функции (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан) предоставляется служащим Калининградского территориального управления Росграницы, ответственным за делопроизводство, по телефону: (4012) 98-44-90.

Справочный телефон и телефон экспедиции Калининградского территориального управления Росграницы: (4012) 98-44-91.

По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц центрального аппарата и территориальных органов Росграницы;
- график приема граждан заместителями руководителя Росграницы, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, руководителями территориальных органов Росграницы;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места дислокации структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Росграницы.

График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Адрес электронной почты Калининградского территориального управления Росграницы:

<http://www.info@ktu.rosgranitsa.ru/>.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещены в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы" официального интернет-портала Росграницы.

Личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема в здании Калининградского территориального управления Росграницы по адресу: 236039, г. Калининград, ул. Ольштынская, д. 7.

График приема доводится до сведения граждан через информационный стенд или информационный терминал, находящийся на входе в здание Калининградского территориального управления Росграницы, а также доступен на официальном интернет-портале Росграницы в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Дополнительные разделы".

2.4. Предварительная запись и график личного приема.

Руководитель Федерального агентства по обустройству государственной границы Российской Федерации осуществляет прием в помещении Приемной Правительства Российской Федерации.

Запись на прием осуществляется служащим отдела по работе с обращениями граждан Департамента культуры и образования Правительства Российской Федерации.

Адрес: 103274, г. Москва, Краснопресненская наб., д. 2, стр. 2.

Телефон для справок о приеме: (495) 605-42-97.

График приема граждан руководителями федеральных органов исполнительной власти, утверждаемый Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации, доступен на официальном интернет-портале Правительства Российской Федерации: <http://www.government.gov.ru/> в подразделе "Информационные материалы" раздела главного меню "Работа с обращениями граждан".

Заместители руководителя Росграницы осуществляют прием граждан ежемесячно по адресу: 109004, г. Москва, Никольямский пер., д. 3а.

Запись на личный прием к заместителям руководителя Росграницы осуществляется сотрудниками приемных (секретариатов) соответствующих заместителей руководителя.

2.4.1. Телефоны для предварительной записи: |-----|-----|
Приемная статс-секретаря -	(495) 645-92-92, доп. 208		заместителя руководителя			-----
-----	-----		Приемная заместителя руководителя	(495) 645-92-92, доп. 207		-----
-----	-----		Приемная заместителя руководителя	(495) 645-92-92, доп. 428		-----
-----	-----		Приемная заместителя руководителя	(495) 645-92-92, доп. 104		-----
-----	-----		Приемная заместителя			
руководителя | (495) 645-92-92, доп. 303 | |-----|

Руководители структурных подразделений центрального аппарата Росграницы осуществляют прием граждан еженедельно (дата и время приема определяются непосредственно начальниками управлений) по адресу: 109004, г. Москва, Никольямский пер., д. 3а.

Запись на прием к руководителям структурных подразделений центрального аппарата Росграницы осуществляется сотрудниками приемных (секретариатов) соответствующих структурных подразделений.

Графики личного приема руководителями структурных подразделений центрального аппарата предоставляются гражданам по телефонам для предварительной записи: |----|-----|-----|
|-----| | N | Управление | Телефон | | п/п | | |----|-----|-----| |
1. |Управление делами и | (495) 645-92-92, доп. 128 | |делопроизводства | | |----|-----|
|-----| | 2. |Управление государственной | (495) 645-92-92, доп. 185 | |политики в
сфере обустройства | | |государственной границы | | |----|-----|-----| |
3. |Правовое управление | (495) 645-92-92, доп. 427 | |----|-----|-----| | 4.
|Финансово-экономическое | (495) 645-92-92, доп. 178 | |управление | | |----|-----|-----| | |
|-----| | 5. |Организационно-контрольное | (495) 645-92-92, доп. 057 | |управление | | |----|-----|
|-----|-----| | 6. |Управление обустройства | (495) 645-92-92, доп. 226 | |
|объектов государственной | | |границы и администрирования | | |пунктов пропуска | | |----|-----|
|-----|-----| | 7. |Отдел защиты государственной | (495) 645-92-92, доп. 129 | |
|тайны и мобилизационной | | |подготовки | | |----|-----|-----| | 8.
|Отдел государственной | (495) 911-16-72, доп. 207 | |службы и кадров | | |----|-----|-----|
|-----|

Начальник Центрального территориального управления Росграницы осуществляет прием граждан еженедельно (дата и время приема определяются непосредственно начальником управления) по адресу: 107078, г. Москва, ул. Садовая-Спасская, д. 18, стр. 1.

Запись на прием к начальнику Центрального территориального управления Росграницы осуществляется служащим, ответственным за делопроизводство.

График личного приема начальником Центрального территориального управления Росграницы предоставляется гражданам по телефону для предварительной записи: (495) 607-20-81.

Начальник Северо-Западного территориального управления Росграницы осуществляет прием граждан еженедельно (дата и время приема определяются непосредственно начальником управления) по адресу: 190000, г. Санкт-Петербург, Вознесенский пр., д. 3/5.

Запись на прием к начальнику Северо-Западного территориального управления Росграницы осуществляется служащим, ответственным за делопроизводство.

График личного приема начальником Северо-Западного территориального управления Росграницы предоставляется гражданам по телефону для предварительной записи: (812) 314-13-14.

Начальник Южного территориального управления Росграницы осуществляет прием граждан еженедельно (дата и время приема определяются непосредственно начальником управления) по

адресу: 344006, г. Ростов-на-Дону, Кировский район, Ворошиловский пр., д. 12/85 - 87/13.

Запись на прием к начальнику Южного территориального управления Росграницы осуществляется служащим, ответственным за делопроизводство.

График личного приема начальником Южного территориального управления Росграницы предоставляется гражданам по телефону для предварительной записи: (863) 200-12-91.

Начальник Приволжского территориального управления Росграницы осуществляет прием граждан еженедельно (дата и время приема определяются непосредственно начальником управления) по адресу: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Пискунова, д. 27а, 2 этаж.

Запись на прием к начальнику Приволжского территориального управления Росграницы осуществляется служащим, ответственным за делопроизводство.

График личного приема начальником Приволжского территориального управления Росграницы предоставляется гражданам по телефону для предварительной записи: (831) 419-82-46.

Начальник Уральского территориального управления Росграницы осуществляет прием граждан еженедельно (дата и время приема определяются непосредственно начальником управления) по адресу: 620219, г. Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, д. 111.

Запись на прием к начальнику Уральского территориального управления Росграницы осуществляется служащим, ответственным за делопроизводство.

График личного приема начальником Уральского территориального управления Росграницы предоставляется гражданам по телефону для предварительной записи: (343) 355-26-01.

Начальник Сибирского территориального управления Росграницы осуществляет прием граждан еженедельно (дата и время приема определяются непосредственно начальником управления) по адресу: 630091, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 78/2, 4 этаж.

Запись на прием к начальнику Сибирского территориального управления Росграницы осуществляется служащим, ответственным за делопроизводство.

График личного приема начальником Сибирского территориального управления Росграницы предоставляется гражданам по телефону для предварительной записи: (383) 212-03-91.

Начальник Дальневосточного территориального управления Росграницы осуществляет прием граждан еженедельно (дата и время приема определяются непосредственно начальником управления) по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Пушкина, д. 33.

Запись на прием к начальнику Дальневосточного территориального управления Росграницы осуществляется служащим, ответственным за делопроизводство.

График личного приема начальником Дальневосточного территориального управления Росграницы предоставляется гражданам по телефонам для предварительной записи: (4212) 32-68-30, доп. 41; 32-52-44.

Начальник Калининградского территориального управления Росграницы осуществляет прием граждан еженедельно (дата и время приема определяются непосредственно начальником управления) по адресу: 236039, г. Калининград, ул. Ольштынская, д. 7.

Запись на прием к начальнику Калининградского территориального управления Росграницы осуществляется служащим, ответственным за делопроизводство.

График личного приема начальником Калининградского территориального управления Росграницы предоставляется гражданам по телефону для предварительной записи: (4012) 98-44-90.

2.5. Сроки исполнения государственной функции.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в центральный аппарат, территориальный орган Росграницы.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничному или выходному дню, регистрация может производиться в день, следующий за праздничным или выходным днем.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию центрального аппарата, территориального органа Росграницы, направляется в течение семи дней со

дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет 30 дней с момента регистрации, а в случае направления письменного обращения в территориальный орган Росграницы - 30 дней с момента регистрации в территориальном органе. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации либо должностным лицам данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.6. Требования к помещению для личного приема граждан.

Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов формата А4;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции центрального аппарата, территориальных органов Росграницы;
- доступ к нормативным правовым актам, регламентирующим исполнение государственной функции;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4;
- наличие информационной вывески, что данное помещение используется в целях исполнения государственной функции.

Помещения приемных заместителей руководителя Росграницы, руководителей структурных подразделений Росграницы, руководителей территориальных органов Росграницы должны соответствовать указанным требованиям.

На здании, в помещении которого осуществляется прием граждан, должна быть установлена соответствующая информационная вывеска. Территория, прилегающая к упомянутому зданию, должна иметь достаточное количество парковочных мест для автотранспорта.

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

III. Административные процедуры

3.1. Исполнение государственной функции включает в себя выполнение отдельных административных процедур.

При регистрации и исполнении письменного обращения гражданина выделяют следующие административные процедуры и сроки:

- прием и регистрация письменного обращения - 3 дня;
- направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - 7 дней;
- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней со дня регистрации.

Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при регистрации и исполнении письменного обращения гражданина приводится в приложении N 1 к настоящему Регламенту.

3.2. Прием и регистрация письменного обращения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в центральный аппарат, территориальный орган Росграницы письменного обращения от гражданина.

Если письменное обращение, поступившее на адрес электронной почты центрального аппарата или территориального органа Росграницы, содержит сведения об адресе электронной почты для

отправления ответа, то по этому электронному адресу заявителю направляется уведомление о приеме обращения, после чего обращение распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется в порядке, установленном для работы с письменным обращением.

Служащий отдела делопроизводства Управления делами и делопроизводства центрального аппарата Росграницы или ответственный за делопроизводство служащий территориального органа Росграницы проверяет обращение на повторность, а также удостоверяется в том, что обращение соответствует требованиям к письменным обращениям, установленным в разделе II "Требования к порядку исполнения государственной функции центральным аппаратом, территориальными органами Росграницы" настоящего Регламента.

В трехдневный срок служащий отдела делопроизводства Управления делами и делопроизводства центрального аппарата Росграницы или ответственный за делопроизводство служащий территориального органа Росграницы регистрирует и ставит на контроль соответствующее требованиям обращение путем внесения данных в регистрационную карточку системы электронного документооборота.

Регистрационная карточка обращения гражданина в системе электронного документооборота (далее - регистрационная карточка) состоит из следующих закладок:

общие: информация о реквизитах обращения, подписавшем лице, дате обращения, входящем номере и дате регистрации, типе доставки, составе обращения, кратком содержании;

связи карточек: информация об уникальности или повторности обращения, наличии сведений об ответах на предыдущие обращения и иных документах во исполнение обращения;

резюми: информация о резолюциях, направленных на организацию своевременного и полного рассмотрения обращения, контрольном и плановом сроках исполнения документа, а также сведения о должностном лице центрального аппарата или территориального органа Росграницы, контролирующем рассмотрение обращения;

файл: ссылка на прикрепленный к регистрационной карточке электронный образ обращения;

журнал/архив: отображение хода движения обращения в рамках документооборота, реквизиты формирования дела по обращению.

3.3. Все обращения граждан ставятся на контроль. Срок исполнения обращения в автоматическом режиме проставляется системой электронного документооборота. Также в регистрационную карточку автоматически вносится визуальный знак постановки обращения на контроль - буква "К", исполненная красителем красного цвета.

Служащий отдела делопроизводства Управления делами и делопроизводства центрального аппарата Росграницы или ответственный за делопроизводство служащий территориального органа Росграницы при необходимости осуществляет установление в системе электронного документооборота логических связей между регистрационной карточкой поступившего обращения гражданина и регистрационными карточками иных документов центрального аппарата, территориальных органов Росграницы, имеющих прямое или косвенное отношение к поставленным в обращении вопросам, в том числе свидетельствующих о повторности обращения. К регистрационной карточке обращения также прикрепляются электронные образы самого обращения, сопроводительного письма к обращению, напоминания об исполнении, уведомления исполнителя и т. п.

3.4. Направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности.

Основание для начала административной процедуры: регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

Начальник отдела делопроизводства Управления делами и делопроизводства центрального аппарата или ответственный за делопроизводство служащий территориального органа Росграницы в зависимости от содержания письменного обращения:

- в трехдневный срок направляет обращение с проектом резолюции руководству центрального

аппарата или территориального органа Росграницы;

- в трехдневный срок со дня регистрации направляет обращение соответствующим руководителям структурных подразделений центрального аппарата или руководителю территориального органа Росграницы для рассмотрения и ответа автору обращения;
- в семидневный срок со дня регистрации направляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию центрального аппарата, территориального органа Росграницы, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации;
- в семидневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям центрального аппарата или нескольким территориальным органам Росграницы, ответственным исполнителем является структурное подразделение центрального аппарата или территориальный орган Росграницы, указанный в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Ответственный исполнитель соответствующего структурного подразделения центрального аппарата или ответственный за делопроизводство служащий территориального органа Росграницы при направлении письменного обращения гражданина на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивает в указанных органах или у должностного лица сведения (документы и материалы) о результатах рассмотрения письменного обращения.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц центрального аппарата, территориального органа Росграницы, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в органах судебной власти.

3.5. Рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации в центральном аппарате, территориальном органе Росграницы.

В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию центрального аппарата, территориального органа Росграницы, начальник соответствующего структурного подразделения центрального аппарата или руководитель территориального органа Росграницы направляет его в семидневный срок со дня регистрации по принадлежности и информирует об этом гражданина.

Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении. При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится руководителями структурных подразделений центрального аппарата Росграницы, или руководителями территориальных органов Росграницы в случаях выявления новых обстоятельств и

(или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее на адрес электронной почты центрального аппарата, территориального органа Росграницы, направляется заявителю в письменном виде почтовым отправлением.

Ответственный исполнитель либо служащий соответствующего структурного подразделения центрального аппарата или территориального органа Росграницы, координирующий работу с обращениями граждан, или ответственный за делопроизводство служащий территориального органа Росграницы в трехдневный срок заносит сведения о ходе рассмотрения обращения в регистрационную карточку.

Ответ гражданину на обращение подписывается руководителем Росграницы или руководителем территориального органа Росграницы либо уполномоченным на то должностным лицом центрального аппарата или территориального органа Росграницы.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется в адрес гражданина, указанного первым в перечне подписавшихся авторов.

После направления окончательного ответа гражданину обращение снимается с контроля. При этом визуальный признак контрольности "К", имеющийся в регистрационной карточке, окрашивается в серый цвет.

По окончании работы обращение списывается в дело. Информация о списании в дело отражается в регистрационной карточке обращения.

3.6. Организация и проведение личного приема граждан в центральном аппарате, территориальном органе Росграницы предусматривает исполнение следующих административных процедур:

- запись на личный прием;
- проведение личного приема;
- рассмотрение письменного обращения гражданина, принятого в ходе личного приема, принятие по нему решения и направление ответа.

Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при организации и проведении личного приема граждан в центральном аппарате, территориальном органе Росграницы приводится в приложении N 2 к настоящему Регламенту.

3.6.1. Запись на личный прием.

Основание для начала административной процедуры: поступление в центральный аппарат, территориальный орган Росграницы устной либо письменной заявки на личный прием.

Запись на личный прием осуществляется в соответствии с разделом II "Требования к порядку исполнения государственной функции" настоящего Регламента. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

При отсутствии в письменной заявке контактного телефона гражданина на его почтовый или электронный адрес высылается информация о графике личного приема заместителей руководителя Росграницы, начальников структурных подразделений Росграницы, руководителей территориальных органов Росграницы, электронный адрес официального интернет-портала Росграницы, электронные адреса почты территориальных органов Росграницы.

Подготовка к личному приему граждан и проектов решений по ним осуществляется сотрудниками приемных (секретариатов) заместителей руководителя Росграницы, или служащими управлений центрального аппарата Росграницы, или ответственными за делопроизводство служащими территориальных органов Росграницы, координирующими работу с обращениями граждан.

Материалы к личному приему граждан не менее чем за 3 дня до даты его проведения представляются заместителю руководителя Росграницы, начальнику управления Росграницы, руководителю территориального органа Росграницы, осуществляющему прием.

3.6.2. Проведение личного приема.

На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Служащий, координирующий работу с обращениями граждан, письменно отражает в журнале личного приема граждан (по форме согласно приложению N 3 к настоящему Регламенту):

дату обращения;

персональные данные гражданина: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения; краткое содержание вопроса;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность лица, осуществляющего личный прием.

Одновременно заполняется регистрационная карточка системы электронного документооборота.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с согласия гражданина ответ на обращение дается устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Регламентом для письменных обращений.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию центрального аппарата, территориального органа Росграницы, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Результаты личного приема граждан фиксируются в журналах личного приема граждан служащими, координирующими работы с обращениями граждан, а также в регистрационной карточке. Реквизиты регистрационной карточки и порядок ее заполнения аналогичны порядку заполнения регистрационной карточки при рассмотрении письменных обращений граждан.

3.7. Руководители структурных подразделений Росграницы, руководители территориальных органов Росграницы ежемесячно организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан. Статистические данные по обращениям граждан ежемесячно размещаются на официальном интернет-портале Росграницы.

Организационно-контрольное управление центрального аппарата Росграницы ежемесячно подготавливает справку о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Росграницу, территориальные органы Росграницы, содержащую следующие данные:

- перечень структурных подразделений Росграницы, территориальных органов Росграницы, привлекавшихся к рассмотрению обращений граждан, когда поступили эти обращения;

- количество поступивших обращений;

- количество рассмотренных обращений:

всего;

в срок;

с нарушением срока;

- количество находящихся на рассмотрении обращений:

всего;

с просрочкой.

По итогам года Организационно-контрольное управление центрального аппарата Росграницы обобщает результаты анализа обращений граждан и представляет его на рассмотрение руководителю Росграницы для последующего представления в Правительство Российской Федерации.

Блок-схемы (приложения N 1, 2) в Бюллетене не приводятся. - Прим. ред.

IV. Порядок и формы контроля

за исполнением государственной функции

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в центральном аппарате или территориальном органе Росграницы осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в центральном аппарате осуществляется Организационно-контрольным управлением Росграницы.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в территориальном органе Росграницы осуществляется руководителем территориального органа Росграницы.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения уполномоченным должностным лицом в соответствии с его резолюцией.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или представление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения);
- поступление письменного ответа от государственных органов, должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;
- представление исполнителем информации о личном приеме гражданина и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;
- переадресация обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, исполнителем представляются копия письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа (уведомления о переадресации) гражданину.

Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, и принятием решений специалистами осуществляется должностным лицом - начальником Организационно-контрольного управления Росграницы путем проверок исполнения положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Специалисты Организационно-контрольного управления Росграницы, ответственные исполнители центрального аппарата, территориальных органов Росграницы несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения государственной функции в соответствии с их должностными регламентами.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством

Российской Федерации.

4.2. Начальник Организационно-контрольного управления Росграницы, руководитель территориального органа Росграницы осуществляет периодический анализ работы с обращениями граждан.

4.3. Организационно-контрольное управление Росграницы на основании собственных данных, а также на основании информации, представляемой структурными подразделениями Росграницы, территориальными органами Росграницы готовит статистические и аналитические материалы по итогам работы с обращениями граждан за истекший месяц, полугодие, год.

Материалы размещаются в подразделе "Общественная приемная" раздела главного меню "Официальная информация" официального интернет-портала Росграницы.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения государственной функции

5.1. Действия (бездействие) и решения центрального аппарата Росграницы, территориальных органов Росграницы, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, могут быть обжалованы:

- вышестоящему должностному лицу центрального аппарата Росграницы, территориального органа Росграницы;
- руководителю (заместителю руководителя) Росграницы.

5.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме либо при личном приеме.

При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица центрального аппарата Росграницы, территориального органа Росграницы либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, вышестоящее должностное лицо центрального аппарата Росграницы, территориального органа Росграницы, руководитель (заместитель руководителя) Росграницы:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения государственной функции;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц центрального аппарата, территориальных органов Росграницы, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, в судебном порядке.

5.3. Общий срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней с момента регистрации, а в случае направления жалобы в письменной форме в территориальный орган Росграницы - 30 дней с момента регистрации в территориальном органе. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации либо должностным лицам данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

Форма

[illegible]