**Одобрены
Комиссией по проведению
административной реформы
в Ханты-Мансийском
автономном округе – Югре**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по разработке административных регламентов
исполнения государственных функций и
административных регламентов предоставления государственных услуг**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.**  | [**Назначение Методических рекомендаций**](http://www.admhmao.ru/adm_reform/metod/m1.htm#1) |
| **2.**  | [**Определения**](http://www.admhmao.ru/adm_reform/metod/m1.htm#2) |
| **3.**  | [**Задачи разработки административных регламентов**](http://www.admhmao.ru/adm_reform/metod/m1.htm#3) |
| **4.**  | [**Подготовительные мероприятия**](http://www.admhmao.ru/adm_reform/metod/m1.htm#4) |
| **5.**  | [**Структура и содержание административного регламента**](http://www.admhmao.ru/adm_reform/metod/m1.htm#5) |
| **5.1** | [**Подготовка раздела "Общие положения"**](http://www.admhmao.ru/adm_reform/metod/m1.htm#5.1) |
| **5.2** | [**Подготовка раздела "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)"**](http://www.admhmao.ru/adm_reform/metod/m1.htm#5.2) |
| **5.3** | [**Подготовка раздела "Административные процедуры"**](http://www.admhmao.ru/adm_reform/metod/m1.htm#5.3) |

**1. Назначение Методических рекомендаций**

Методические рекомендации по разработке административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг (далее – Методические рекомендации) предназначены для использования исполнительными органами государственной власти автономного округа, к сфере деятельности которых относится исполнение соответствующих государственных функций или предоставление соответствующих государственных услуг, при разработке административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг).

Настоящие Методические рекомендации разработаны на основе:

* Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года № 679;
* Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
* распоряжения Правительства автономного округа от 29 декабря 2006 года № 548-рп "О Временном порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг".

**2. Определения**

В настоящих Методических рекомендациях используются следующие термины и определения:

***административный регламент*** исполнения государственной функции или предоставления государственной услуги – нормативный правовой акт, определяющий:

* сроки и последовательность действий исполнительного органа государственной власти автономного округа;
* порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами;
* порядок взаимодействия с другими исполнительными органами государственной власти автономного округа и организациями;
* порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц при исполнении государственных функций или предоставлении государственных услуг.

***административная процедура*** – последовательность действий исполнительного органа государственной власти автономного округа при исполнении государственной функции или предоставлении государственной услуги.

***избыточная административная процедура*** - последовательность действий, исключение которой не приводит к снижению качества, эффективности и результативности исполнения государственной функции или предоставления государственной услуги;

***упрощенная административная процедура*** - последовательность действий, в которой уменьшены документооборот, затраты и сроки исполнения государственной функции или предоставления государственной услуги без изменений качества, эффективности и результативности исполнения государственной функции или предоставления государственной услуги;

***должностное лицо*** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе государственной власти автономного округа;

***жалоба*** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц при исполнении государственной функции или предоставлении государственной услуги.

**3. Задачи разработки административных регламентов**

Разработка и внедрение административных регламентов исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) призваны обеспечить:

* сокращение затрат исполнительных органов государственной власти автономного округа, граждан и организаций при исполнении государственных функций (предоставлении государственных услуг) посредством упрощения административных процедур и устранения избыточных административных процедур;
* повышение прозрачности деятельности исполнительных органов государственной власти автономного округа при исполнении государственных функций (предоставлении государственных услуг) посредством предоставления информации гражданам и организациям об административных процедурах в составе государственных функций (государственных услуг);
* усиление подотчетности за счет возможности установления персональной ответственности должностных лиц за соблюдение требований административных регламентов по каждому действию или административной процедуре в составе государственной функции (государственной услуги);
* повышение результативности деятельности исполнительных органов государственной власти автономного округа при исполнении государственных функций (предоставлении государственных услуг);
* минимизацию административного усмотрения должностных лиц при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги).

**4. Подготовительные мероприятия**

Разработка административного регламента исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) предваряется:

* обследованием административных процедур в составе всего комплекса государственных функций (государственных услуг), исполняемых (предоставляемых) данным исполнительным органом государственной власти автономного округа, не ограничиваясь государственной функцией (государственной услугой) для которой разрабатывается административный регламент;
* формированием единой функционально-процессной модели деятельности исполнительного органа государственной власти автономного округа, исполняющего регламентируемую государственную функцию (предоставляющего государственную услугу);
* разработкой блок-схем существующих административных процедур в составе регламентируемой государственной функции (государственной услуги);
* анализом административных процедур на предмет:

o  выявления недостатков;
o  оптимальности исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);
o  оптимальности способов предоставления информации и др.

Указанные недостатки могут подтверждаться:

o  результатами опроса мнений потребителей государственной услуги;
o  копиями жалоб потребителей государственных услуг;
o  публикациями в средствах массовой информации;
o  результатами анализа административных процессов, проведенных специалистами в сфере моделирования деловых процессов.

Вышеуказанные мероприятия осуществляются в целях:

* выявления возможностей для модернизации и оптимизации административных процедур в составе государственной функции (государственной услуги), в том числе за счет:

-  устранения избыточных административных процедур (избыточных согласований, избыточных требований по предоставлению документов и информации, предъявляемых к получателям государственных услуг, необоснованная широта дискреционных полномочий должностных лиц);

-  упрощения административных процедур (сокращения сроков выполнения административных процедур и административных действий);

-   использования информационных технологий;

* недопущения ухудшения исполнения иных государственных функций (предоставления государственных услуг) в результате изменения административных процедур в составе регламентируемой государственной функции (государственной услуги);
* определения реальных возможностей для сокращения сроков исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) благодаря модернизации и оптимизации административных процедур в составе регламентируемой государственной функции (государственной услуги);
* определения показателей эффективности и результативности административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг);
* установления персональной ответственности должностных лиц по каждому административному действию в составе государственной функции (государственной услуги);
* определения потребностей в адекватном ресурсном (кадровом, финансовом, материальном, информационном) обеспечении для эффективного исполнения модернизированных государственных функций (государственных услуг);
* установления необходимости внесения изменений в действующие нормативные правовые акты, отражающие изменения в административных процедурах в составе государственных функций (государственных услуг).

При подготовке единой функционально-процессной модели деятельности исполнительного органа государственной власти автономного округа и блок-схемы исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) могут использоваться электронные средства описания и моделирования административных процедур.

В случае если в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги) участвуют несколько исполнительных органов государственной власти автономного округа автономного округа, вышеуказанные подготовительные мероприятия, связанные с разработкой административного регламента исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), выполняются во всех участвующих исполнительных органах государственной власти автономного округа.

**5. Структура и содержание административного регламента**

Административный регламент исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) включает в себя разделы: "Общие положения", "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)" и "Административные процедуры".

**5.1. Подготовка раздела "Общие положения"**

Настоящий раздел состоит из четырех подразделов.

1)  В первом подразделе указывается государственная функция (государственная услуга) в той формулировке, в которой она была дана в установившем ее нормативном правовом акте, а также приводится описание конечного результата исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) (например: предоставление выписки из реестра, заключения, выдача справки и др.).

2)  Второй подраздел содержит перечень ссылок на нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), с указанием реквизитов нормативного правового акта и источников официального опубликования. В данном подразделе приводятся все нормативные правовые акты, определяющие требования к административным процедурам (последовательность действий, сроки, критерии принятия решений, необходимые документы и т.д.), качеству и доступности государственных услуг.

3)  Третий подраздел содержит наименование исполнительного органа государственной власти автономного округа, исполняющего государственную функцию (предоставляющего государственную услугу), а также наименования всех иных исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа и организаций, участвующих в исполнении вышеуказанной государственной функции (предоставлении государственной услуги). В настоящем разделе по каждому из участвующих исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа и организаций указываются административные процедуры в составе регламентируемой государственной функции (государственные услуги).

4)  Четвертый подраздел содержит положения, определяющие получателей результатов исполнения государственной функции (получателей государственной услуги) – конкретных категорий юридических и физических лиц.

**5.2. Подготовка раздела "Требования к порядку исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)"**

Настоящий раздел состоит из четырех подразделов.

1)  Подраздел "Порядок информирования о государственной функции (услуге)" содержит положения, указывающие:

* способ получения сведений о местоположении и графике работы структурных подразделений исполнительного органа государственной власти автономного округа, исполняющих государственную функцию (предоставляющих государственную услугу) (в случае большого объема этой информации она приводится в приложении к административному регламенту);
* справочные телефоны структурных подразделений исполнительного органа государственной власти автономного округа, исполняющих государственную функцию (предоставляющих государственную услугу), общий справочный телефон (в том числе номер телефона-автоинформатора);
* адрес страницы исполнительного органа государственной власти автономного округа на Официальном веб-сайте органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, адреса электронной почты должностных лиц в структурных подразделениях, исполняющих государственную функцию (предоставляющих государственную услугу);
* порядок получения консультаций по процедуре исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), включая перечни вопросов, по которым могут предоставляться консультации по телефону, при личном посещении, а также на основании письменного обращения, в частности:

-  информация о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявление и прилагающиеся к нему материалы;

-  информация о принятии решения по конкретному заявлению;

-  перечень документов, представление которых необходимо для исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

-  сведения о нормативных правовых актах, регламентирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги);

-  требования к регистрации и хранению документов, прилагаемых к заявлению;

-  место размещения на странице исполнительного органа государственной власти автономного округа Официального веб-сайта органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  справочных материалов, касающихся исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

-  справочная информация о необходимости предоставления дополнительных  материалов;

-  информация об отказе в рассмотрении заявления и прилагаемых документов.

* обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с гражданами и организациями при информировании о порядке исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);
* описание требований к удобству и комфорту мест исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), включая необходимое оборудование мест ожидания, мест получения информации и мест заполнения необходимых документов;
* сведения об информационных материалах, которые должны быть размещены на стендах в местах исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), в том числе:

-  описание конечного результата исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

-  исчерпывающая информация о порядке исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) в текстовом и графическом (схематическом) виде, позволяющем наглядно отобразить алгоритм прохождения административных процедур при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги);

-  исчерпывающий перечень документов, необходимых для исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), формы указанных документов и образцы их заполнения;

-  адрес страницы исполнительного органа государственной власти автономного округа на Официальном веб-сайте органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (при наличии), адреса электронной почты приемной исполнительного органа государственной власти автономного округа;

-  справочные телефоны исполнительного органа государственной власти автономного округа, общий справочный телефон (в том числе номер телефона-автоинформатора);

-  информация о местоположении, почтовом адресе и телефонах сотрудников соответствующих структурных подразделений исполнительного органа государственной власти автономного округа;

-  график работы сотрудников соответствующих структурных подразделений исполнительного органа государственной власти автономного округа;

-  установленные административным регламентом обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с гражданами и организациями при информировании о порядке исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

-  установленный административным регламентом порядок получения консультаций по исполнению государственной функции (предоставлению государственной услуги), включая перечни вопросов, по которым могут предоставляться консультации по телефону, при личном посещении, а также на основании письменного обращения;

-  исчерпывающий перечень исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа и организаций, в которые необходимо обратиться гражданам или организациям в целях исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), с указанием последовательности посещения и описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций);

* сведения об информационных материалах, которые должны быть размещены на странице исполнительного органа государственной власти автономного округа исполняющего государственную функцию (предоставляющего государственную услугу) на Официальном веб-сайте органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (при наличии), , в том числе:

-  текст соответствующего административного регламента исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

-  тексты нормативных правовых документов, непосредственно регулирующих исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги);

-  электронные формы документов, которые необходимо предоставить заявителям в целях получения результатов исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

-  образцы заполнения документов, необходимых для исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

-  адреса электронной почты соответствующих структурных подразделений исполнительного органа государственной власти автономного округа, исполняющих государственную функцию (предоставляющих государственную услугу);

-  справочные телефоны исполнительного органа государственной власти автономного округа, общий справочный телефон (в том числе номер телефона-автоинформатора);

-  информация о местоположении, почтовом адресе и телефонах сотрудников соответствующих структурных подразделений исполнительного органа государственной власти автономного округа;

-  график работы сотрудников соответствующих структурных подразделений исполнительного органа государственной власти автономного округа;

-  исчерпывающий перечень исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа и организаций, в которые необходимо обратиться гражданам или организациям в целях исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), с указанием последовательности посещения и описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций).

В случае если в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги) участвуют иные исполнительные органы государственной власти автономного округа, органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа и организации, в административном регламенте сведения справочного характера приводятся по всем участвующим.

2)  В подразделе "Условия и сроки исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги)" указываются:

* максимально допустимые сроки исполнения государственной функции или предоставления государственной услуги с указанием максимально допустимых сроков прохождения всех административных процедур в составе исполняемой государственной функции (предоставляемой государственной услуги)), при этом указываются случаи, при которых возможно продление вышеуказанных сроков;
* сроки ожидания в очереди при подаче и получении документов, продолжительности приема (приемов) у должностного лица (с указанием административных и иных механизмов, позволяющих обеспечить соблюдение предельных сроков ожидания в очереди, установленных регламентом);
* все условия исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), в частности:
* исчерпывающий перечень документов, необходимых для исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги), с указанием форм документов (в приложении), способа получения, в том числе в электронной форме;
* порядок взаимодействия физических и юридических лиц с исполнительным органом государственной власти автономного округа, исполняющим государственную функцию (предоставляющим государственную услугу), включая описание способов, позволяющих осуществить взаимодействие без личной явки в исполнительный орган государственной власти автономного округа.

3)  В подразделе "Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги" приводится закрытый перечень оснований для отказа в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги). В состав таких оснований, в частности, могут входить:

* непредставление полного комплекта документов, предусмотренных административным регламентом;
* несоответствие представленных документов требованиям административного регламента и иным нормативным правовым актам;
* выявление в представленных документах недостоверной или искаженной информации и т.д.

4)  В подразделе "Другие положения, характеризующие требования к исполнению государственной функции (предоставлению государственной услуги), установленные нормативными правовыми актами", могут приводиться  иные требования к исполнению государственной функции (предоставлению государственной услуги, например требование платности (бесплатности) исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги) в соответствии с нормативными правовыми актами (например, размер установленной государственной пошлины и др.).

**5.3. Подготовка раздела "Административные процедуры"**

Настоящий раздел содержит три подраздела.

1)  В подразделе "Описание последовательности действий при осуществлении государственной функции или предоставлении государственной услуги" приводится описание всех административных действий по каждой административной процедуре в составе государственной функции (государственной услуги). Для повышения наглядности описание последовательности административных действий в приложении к административному регламенту приводится блок-схема алгоритма прохождения административных процедур.

В случае если государственная функция (государственная услуга) имеет в своем составе ряд административных процедур (например, "переоформление лицензии"; "аннулирование лицензии"), их описание оформляется в виде отдельных подразделов.

Описание каждого административного действия должно содержать следующие обязательные элементы:

* юридические факты, являющиеся основанием для начала административного действия. Описание юридического факта, являющегося основанием для начала административного действия, содержит описание: инициатора события, самого события, входящего документа. В качестве события может выступать поступление заявления или иного документа; наступление плановой даты и т.д. Также указывается способ передачи документа или информации;
* должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия. Если нормативные правовые акты, непосредственно регламентирующие исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги), содержат указание на конкретную должность, она указывается в тексте административного регламента. В иных случаях может использоваться формулировка "должностное лицо, ответственное за (обозначение работ) в (наименование структурного подразделения исполнительного органа государственной власти автономного округа) автономного округа";
* максимальный срок выполнения административного действия. Указанный срок устанавливает ограничение времени выполнения административного действия – действие не может выполняться дольше, чем этот срок. Отсутствие соответствующих положений в описании административного действия возможно только в случае, если тип входящего документа однозначно определяет срок выполнения административного действия
* права и обязанности должностного лица, в том числе перечень решений, которые могут или должны быть приняты должностным лицом, а при возможности различных вариантов решения – критерии или процедуры выбора вариантов решения. Указанные положения должны четко устанавливать границы административного усмотрения должностного лица при принятии решений, что призвано обеспечить требуемую прозрачность деятельности исполнительных органов государственной власти автономного округа;
* способ фиксации результата выполнения административного действия, в том числе в электронной форме Способ фиксации результата выполнения административного действия содержит указание на формат обязательного отображения административного действия, в том числе в электронных системах, а также специфические способы регистрации.
* результат административного действия и порядок передачи результата, который содержит указание результата административного действия, исходящий документ, получателя результата и порядок передачи результата. Данный элемент описания административного действия по форме может совпадать с параметром "Юридический факт, являющийся основанием для начала действия" и является инициирующим событием для следующего административного действия.

2)  Подраздел "Порядок и формы контроля за совершением административных действий и принятием решений" содержит описание административных процедур, призванных обеспечить исполнение государственной функции (предоставление государственной услуги) в соответствии с установленными требованиями, с указанием, в том числе:

* должностных лиц, осуществляющих контроль за совершением административных действий и принятием решений при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги);
* периодичности осуществления контроля за совершением административных действий и принятием решений при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги);
* информирования о результатах контроля за совершением административных действий и принятием решений при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги).

3)  Подраздел "Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции или предоставления государственной услуги на основании административного регламента" содержит положения, устанавливающие:

* права гражданина и организаций при рассмотрении жалобы, в частности:

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

-  знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, 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, уведомление о переадресации письменного обращения в исполнительный орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-  обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

* гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением, в том числе:

-  запрещение преследования гражданина в связи с его жалобой в исполнительный орган государственной власти автономного округа исполняющий государственную функцию (предоставляющий государственную услугу), с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

-  недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;

* требования к письменному обращению, в том числе:

-  об указании либо наименования органа, исполняющего государственную функцию (предоставляющего государственную услугу), либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего лица, а также своей фамилии, имени, отчества, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации жалобы), сути жалобы, а также о наличии личной подписи и даты;

-  о приложении к письменной жалобе гражданином, в случае необходимости подтверждения своих доводов, документов и материалов либо их копии;

* требования о направлении и регистрации письменной жалобы, в том числе:

-  о направлении письменной жалобы непосредственно в исполнительный орган государственной власти автономного округа, исполняющий государственную функцию (предоставляющий государственную услугу);

-  об обязательной регистрации письменной жалобы в течение трех дней с момента поступления в исполнительный орган государственной власти автономного округа, исполняющий государственную функцию (предоставляющий государственную услугу);

-  о направлении копии жалобы в течение семи дней со дня регистрации в иные исполнительные органы государственной власти автономного округа,  органы местного самоуправления муниципального образования автономного округа и организации, участвующие в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги), в случае, если жалоба относится к компетенции указанных органов и организаций;

-  о запрете направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти автономного округа, исполняющий государственную функцию (предоставляющий государственную услугу), или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

-  о возвращении жалобы гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если в соответствии с вышеуказанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти автономного округа, исполняющий государственную функцию (предоставляющий государственную услугу);

* требования к рассмотрению жалобы, в том числе:

-  обязательность рассмотрения жалобы, поступившей в исполнительный орган государственной власти автономного округа касательно исполнения государственной функции (предоставления государственной услуги);

-  объективность, всесторонность и своевременность рассмотрения жалобы, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего жалобу;

-  запрашивание необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в других исполнительных органах государственной власти автономного округа, органах местного самоуправления муниципального образования автономного округа, участвующих в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги);

-  принятие мер, направленных на восстановление или защиту прав, свобод и законных интересов гражданина, нарушенных при исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги);

-  дача письменного ответа по существу жалобы, за исключением специально установленных случаев;

-  уведомление гражданина о направлении его жалобы на рассмотрение в другой исполнительный орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа, участвующий в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги);

-  предоставление в течение 15 дней исполнительным органом государственной власти автономного округа, органом местного самоуправления муниципального образования автономного округа, участвующим в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги) по направленному запросу документов и материалов, необходимых для рассмотрения жалобы;

-  направление ответа на жалобу, поступившую в орган, исполняющий государственную функцию (предоставляющий государственную услугу) по информационным системам общего пользования, по почтовому адресу, указанному в жалобе.

* порядок рассмотрения отдельных жалоб, в том числе:

-  непредставление ответа при отсутствии в письменной жалобе фамилии гражданина, направившего жалобу, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

-  оставление жалобы без ответа по существу поставленных в ней вопросов, если в письменной жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщение гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции или предоставления государственной услуги;

-  отказ в рассмотрении жалобы, текст которой не поддается прочтению, и сообщение о таком отказе гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

-  отказ в рассмотрении жалобы, если гражданину давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

* сроки рассмотрения письменной жалобы:

-  в течение 30 дней со дня регистрации письменной жалобы;

-  в течение 60 дней в исключительных случаях (при этом указываются такие случаи), а также в случае направления запроса в иные исполнительные органы государственной власти автономного округа, органы местного самоуправления муниципального образования автономного округа и организации, участвующие в исполнении государственной функции (предоставлении государственной услуги) при уведомлении гражданина о продлении срока рассмотрения его жалобы.

* порядок контроля за соблюдением порядка рассмотрения жалоб, связанных с исполнением государственной функции (предоставления государственной услуги) в соответствии с требованиями административного регламента.