

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
ИСТОРИКО-ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА РОССИЙСКОЙ ИСТОРИИ И ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ

**ОРГАНИЗАЦИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАБОТЫ С
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОТДЕЛЕНИИ № 5 ОТДЕЛА УФМС
РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ В Г.БЕЛГОРОД**

Выпускная квалификационная работа
студентки очной формы обучения направления подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение 4 курса 02031206 группы
Мороз Маргариты Владимировны

Научный руководитель:
к.полит.н., доцент Половнева Л.С.

БЕЛГОРОД 2016

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Введение..... | 3 |
| 1. Организация работы с обращениями граждан в отделении № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород | |
| 1.1. Характеристика отделения № 5..... | 15 |
| 1.2. Виды и формы обращений граждан, поступающих в отделение № 5..... | 30 |
| 1.3. Организация делопроизводства по обращениям граждан | 46 |
| 2. Основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в отделении № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород | |
| 2.1. Переработка должностного регламента специалиста 1 разряда...58 | |
| 2.2. Разработка административного регламента предоставления государственной услуги «Организация работы с обращениями граждан»..... | 64 |
| Заключение..... | 69 |
| Библиографический список..... | 72 |
| Приложения..... | 81 |

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования определяется назревшей необходимостью обобщить с делопроизводственных позиций опыт работы с обращениями граждан в государственных учреждениях и выработать предложения по совершенствованию процессов работы с ними.

Обращения граждан являются одним из наиболее важных средств осуществления охраны прав личности и способствуют усилению контроля населения за деятельностью государственных учреждений. Обращения являются важным источником информации, необходимым органам власти для принятия правильных и своевременных решений по актуальным и волнующим население вопросам. Их качественное рассмотрение и разрешение является одним из основных способов защиты законных прав и интересов граждан.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы определена тем, что обращения граждан являются одним из основных направлений деятельности отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (далее — отделение № 5). В настоящее время количество граждан, желающих получить загранпаспорт растет, в связи с этим увеличилось число обращений граждан, поданных в отделение № 5. Актуальность работы обусловлена также и тем, что полноценная работа отделения возможна только при наличии хорошо организованной работы с обращениями граждан.

Тема организации работы с обращениями граждан остается актуальной в современных условиях в связи с тем, что:

– количество видов обращений всё время увеличивается, а ошибки неизбежны, учитывая неясность в вопросе о том, какие обращения попадают

под требования ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а какие нет;

– государственные органы, нарушая установленные сроки для ответов на обращения, могут быть привлечены к административной ответственности;

– многие вопросы правового регулирования работы с обращениями граждан вызывают дискуссии;

– появляются новые институты, полномочия которых не совсем урегулированы массивом правовых актов, но их создание направлено также на совершенствование мер гражданского и общественного реагирования на обращения, на действия или бездействия должностных лиц;

– недостаточно исследовано и нуждается в проведении мониторинга эффективности применения современных информационно-коммуникационных технологий как в процессе личного приема граждан должностными лицами («горячие телефонные линии», «виртуальные приёмные», «виртуальные книги жалоб и предложений» и др.), так и работа с обращениями, поступающими по различным каналам связи;

– от характера и пределов осуществляемых сотрудниками УФМС России полномочий зависит реализация конституционных прав граждан России на свободу передвижения (выезда и въезда в страну) и правовой режим въезда в Россию иностранных граждан (в т.ч. трудовых мигрантов), что является важнейшей частью миграционной политики и экономической системы страны;

– четко выстроенные взаимоотношения ФМС России с иными органами публичной власти и институтами гражданского общества, их диалог и понимание совместных целей и задач способствуют формированию в России правового демократического государства, режима законности и правопорядка.

Степень изученности темы. Работа с обращениями граждан подробно рассмотрена Э.Н. Давыдовой¹. В данном учебнике описан порядок работы с обращениями, правила регистрации и хранения обращений. При написании выпускной квалификационной работы также была рассмотрена работа А.В. Кирилина², в которой содержится комментарий к ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации». В.И. Андреева, Ю.Д. Бахтеев и др.³. в своих работах подробно описывают организацию делопроизводства, порядок оформления документов, их хранения, также содержат образцы бланков документов и формуляры документов. В.П. Воробьев, М.А. Миронов, А.В. Савоськин и др.⁴. в своих

¹ Давыдова Э.Н. Работа с обращениями граждан. — Минск, 2010. — 72 с.

² Кирилин А.В. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2004 г. № 79 - ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации». — М., 2012. — Режим доступа URL: <http://kommentarii.org> (дата обращения: 15.01.2016).

³ Айман Т.О. Делопроизводство: Образцы документов. — М., 2012. — 280 с.; Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно - практическое пособие. 3 - е изд., перераб. и доп. — М., 2010. — 296 с.; Бахтеев Ю.Д. Документационное обеспечение управления предприятий и организаций и архивное хранение документов. Учебное пособие. — Пенза, 2013. — 124 с.; Задорина Ю.С. Некоторые секреты входящих документов// Секретарь — референт.— Электрон. журн. — 2012. — №5. — Режим доступа URL: <http://www.profiz.ru> (дата обращения 25.11.2015); Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления: 2 -ое издание, переработанное и дополненное. — М., 2014. — 288 с.; Куняев Н.Н. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот. — М., 2014. — 500 с.; Рогожин М.Ю. Делопроизводство и документооборот в бухгалтерии. — М., 2009. — 224 с.; Меркулова Е.В. Практическое делопроизводство. Составление и оформление документов. Пособие для секретаря и кадровика. — М., 2011. — 192 с.; Россол С. Должностная инструкция: понятие, содержание, разработка//Управление персоналом.— Электрон. журн. — 2008. — № 11. — Режим доступа URL: <http://www.top — personal.ru> (дата обращения: 15.01.2016).

⁴ Воробьев В.П., Юрина Ю. Анализ обращений в органы власти как способ исследования социокультурных установок граждан// Известия ВУЗов. Поволжский регион. Общественные науки.— Электрон. журн. — 2013. — №4 (28). — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 22.10.2015); Лапин А.Е., Борисов Н.И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти// Вестник УдмГУ. — Электрон. журн. — 2013. — №2-1. — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 22.10.2015); Лоншаков Ю.С. Теоретические основы права граждан на обращение: понятие, содержание, признаки, взаимосвязь с политическими правами// Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. — Электрон. журн. — 2010. — №2. — Режим доступа URL: <http://elibrary.ru> (дата обращения: 08.10.2015); Миронов М.А. Обращения граждан как элемент системы защиты прав

статьях описывают особенности рассмотрения обращений граждан в органах государственной власти, нормативное регулирование обращений, а также их классификацию. В.В. Борискин, Н.М. Поликарпова, С.Г. Тихомиров в своей работе «Государственное управление, государственная служба и их документационное обеспечение: учеб. пособие⁵» рассматривают особенности документационного обеспечения в государственных органах, что важно для изучения организации делопроизводства в Федеральной миграционной службе (далее – ФМС) России.

Рассмотрение обращений граждан в ФМС имеет свою специфику и в настоящее время в основном регулируется законодательными актами. Данная проблема изучена многими авторами, однако этого недостаточно, следует расширить знания граждан об особенностях работы с обращениями граждан как в Федеральной миграционной службе в целом, так и в отделении № 5 в частности.

Объектом исследования являются обращения граждан, поступившие в подразделения Управления федеральной миграционной службы.

Предмет исследования – организация работы с обращениями граждан в отделении № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород.

человека и основных свобод: право и практика (в авторской редакции). – М., 2001. – 392 с.; Савоськин А.В. Проблемы нормативного регулирования обращений граждан, групп граждан и организаций // Вестник Уральского института экономики, управления и права. — Электрон. журн. — 2014. — №4(29). — Режим доступа URL:<http://elibrary.ru> (дата обращения: 08.10.2015); Соловьев С.Г. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан// Российский юридический журнал. — Электрон. журн. — 2010. — № 2(71). — Режим доступа URL:<http://elibrary.ru/> (дата обращения: 08.10.2015); Хафизова А.И. Право граждан на обращения// Символ науки. — Электрон. журн. — 2015. — №6. — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru>(дата обращения: 22.10.2015); Юрина Ю.Г. К вопросу о классификации обращений граждан в органы власти// Теория и практика общественного развития. — Электрон. журн. — 2014. — №5. — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 22.10.2015).

⁵Борискин В.В. Государственное управление, государственная служба и их документационное обеспечение: учеб. пособие. – М., 2006. – 360 с.

Цель выпускной квалификационной работы – изучить организацию работы с обращениями граждан в отделении № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород и внести предложения по совершенствованию этой работы.

При написании работы необходимо решить следующие **задачи**:

- охарактеризовать отделение № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород;
- рассмотреть виды и формы обращений граждан, их оформление;
- изучить организацию делопроизводства по обращениям граждан;
- выявить основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в отделении № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород.

При написании выпускной квалификационной работы были использованы следующие **источники**: Нормативные правовые акты можно разделить на 2 группы: 1) акты, регламентирующие деятельность подразделений ФМС; 2) акты, регламентирующие деятельность подразделений ФМС по выдаче паспорта гражданина РФ и работе с обращениями граждан.

К нормативным правовым актам, регламентирующим деятельность подразделений и государственных служащих ФМС относятся: Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации»⁶, в котором прописаны основы государственной службы, а именно: должности гражданской службы, правовое положение гражданского служащего, порядок поступления на гражданскую службу, правила заключения и прекращения служебного контракта, установлены служебное время и время отдыха, порядок прохождения государственной службы, порядок оплаты труда, правила формирования кадрового состава и финансирования

⁶Федеральный закон от 27.07.2004 № 79 — ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (ред. от 30.12.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

гражданской службы, а также установлен порядок рассмотрения индивидуальных служебных споров.

Постановление Правительства РФ «О вопросах Федеральной миграционной службы⁷», которое устанавливает основные задачи данной службы, определяет её полномочия и порядок организации деятельности ФМС.

Постановление Правительства РФ от 06 августа 2015 г. № 813 «Об утверждении Положения о государственной системе миграционного и регистрационного учета, а также изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность⁸», которое утверждает Положение о государственной системе миграционного и регистрационного учета, а также изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность (устанавливает цели и задачи создания данной системы, принципы функционирования системы, распределение полномочий между участниками системы, функции ведомственного сегмента, а также межведомственное взаимодействие в рамках системы).

Постановление Правительства РФ «Об утверждении государственных требований к профессиональной переподготовке, повышению квалификации и стажировке государственных гражданских служащих Российской Федерации⁹» содержит общие требования к проведению профессиональной переподготовки и повышению квалификации гражданских служащих, а также требования к стажировке и особенности организации дополнительного

⁷Постановление Правительства РФ от 13 июля 2012 г. № 711 «О вопросах Федеральной миграционной службы» (с изменениями и дополнениями от 31 октября 2015 г.). – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁸Постановление Правительства РФ от 6 августа 2015 г. № 813 «Об утверждении Положения о государственной системе миграционного и регистрационного учета, а также изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность». — Режим доступа URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения 22.10.2015).

⁹ Постановление Правительства РФ от 06 мая 2008 г. № 362 «Об утверждении государственных требований к профессиональной переподготовке, повышению квалификации и стажировке государственных гражданских служащих Российской Федерации». — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

профессионального образования гражданских служащих за пределами территории Российской Федерации.

Указ Президента РФ «О дополнительном профессиональном образовании государственных гражданских служащих Российской Федерации¹⁰» регулирует порядок получения дополнительного профессионального образования государственными гражданскими служащими Российской Федерации, в том числе, государственными гражданскими служащими ФМС.

К нормативным правовым актам, регламентирующим деятельность подразделений ФМС по выдаче паспорта гражданина РФ и работе с обращениями граждан относятся: Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ¹¹», в котором подробно прописаны правила оформления письменного обращения, а также порядок рассмотрения обращений в органах государственной власти, кроме того, устанавливаются правила личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, возмещения причиненных убытков при рассмотрении обращений граждан. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг¹²» устанавливает общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг, порядок досудебного и внесудебного обжалования нарушения прав граждан при оказании услуг, порядок составления административных регламентов, использования информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также порядок организации деятельности по выпуску, выдаче и

¹⁰Указ Президента РФ от 28.12.2006 № 1474 «О дополнительном профессиональном образовании государственных гражданских служащих Российской Федерации» (ред. от 08.03.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

¹¹Федеральный закон от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» (ред. от 03.11.2015) — Доступ из информационно-правовой системы ГАРАНТ.

¹²Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп. вступ. в силу с 10.01.2016). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

обслуживанию универсальных электронных карт. Федеральный закон «О персональных данных»¹³ отражает особенности обработки персональных данных граждан, что особенно актуально при обработке заявлений на получение загранпаспорта. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг») определяют порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, организацию независимой экспертизы проектов регламентов. Постановление Правительства РФ «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)¹⁴». Данное Постановление утверждает положение о Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (содержит характеристику портала и порядка подачи документов в электронном виде

¹³ Федеральный закон от 27.07.2006 № 152 — ФЗ «О персональных данных» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

¹⁴ Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)»)» (ред. от 16.02.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

для осуществления права получения государственной услуги). Данное Постановление имеет значение и для ФМС, оформление жалобы в ФМС, а также правила подачи и рассмотрения жалобы будут иметь сходства с правилами, установленными данным Постановлением, так как это тоже государственная служба. Постановление Правительства РФ «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде» (вместе с «Правилами обеспечения перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде при предоставлении государственных услуг»¹⁵) устанавливает ряд правил, которыми следует руководствоваться при переходе ФМС на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде при предоставлении государственной услуги по оформлению паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации. Постановление Правительства РФ «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также должностных лиц»¹⁶ регламентирует порядок подачи и рассмотрения жалоб в отделении № 5.

¹⁵Постановление Правительства РФ от 28.12.2011 № 1184 «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде» (вместе с «Правилами обеспечения перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде при предоставлении государственных услуг») (ред. от 22.11.2013). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

¹⁶Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов

Положение об организации работы с обращениями физических и юридических лиц в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах¹⁷ содержит подробное описание работы с обращениями граждан в ФМС, отражает всю специфику деятельности по рассмотрению обращений граждан.

При изучении работы с обращениями граждан в отделении № 5 в обязательном порядке следует рассмотреть инструкцию по делопроизводству ФМС России¹⁸, которая регламентирует порядок обработки, регистрации и исполнения обращений граждан, а так же порядок их уничтожения.

При изучении систем организационно-распорядительной документации особое внимание стоит обратить на ГОСТ Р 6.30-2003¹⁹, который устанавливает требования к оформлению бланков документов и реквизитов, а также на «Перечень типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения²⁰», в котором установлены наименования документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, в частности ФМС, а также указаны сроки их хранения.

исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (ред. от 05.12.2014). - Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

¹⁷Положение об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах (утв. приказом ФМС России от 21.03.2014 № 208). – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

¹⁸Инструкция по делопроизводству в ФМС России (утв. приказом от 08 ноября 2010 г. № 400). – Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

¹⁹ГОСТ Р 6.30 - 2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно - распорядительной документации. Требования к оформлению документов. — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

²⁰Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.09.2010 № 18380) (ред. от 16.02.2016). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

При написании работы подробно были изучены такие локальные документы, как положение об отделении №5 отдела УФМС по Белгородской области в г. Белгород²¹; должностные регламенты государственного инспектора, начальника отделения, старшего инспектора, специалиста 1 разряда, в которых определены задачи и функции сотрудников, их права и ответственность, взаимоотношения с сотрудниками отделения и с другими государственными служащими.

Таким образом, мы видим, что имеющаяся база источников позволяет проанализировать порядок работы с обращениями граждан в Федеральной миграционной службе, кроме того, на основании данной базы мы можем подробно изучить организацию работы с обращениями в отделении № 5.

При написании выпускной квалификационной работы были использованы следующие **методы научного исследования**:

- 1) анализ документов учреждения;
- 2) наблюдение за осуществлением отдельных делопроизводственных процессов;
- 3) статистический метод (использован в целях анализа статистической информации);
- 4) графический метод, позволяющий схематически изобразить структуру учреждения, маршруты движения обращений граждан, а также проанализировать данные по объему документооборота.

Научная и практическая значимость. Научная значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что материалы научного исследования могут быть использованы в рамках учебного процесса, а разработанные локальные документы могут применяться как методическая основа для разработки документов в подобных учреждениях. Практическая значимость исследования заключается в том, что подготовка научно

²¹ Положение об отделении №5 отдела УФМС по Белгородской области в г. Белгород (утв. приказом начальника УФМС России по Белгородской области от 08.06.2015 № 79). – Белгород, 2015. — 4с.

обоснованных совершенствований локальных актов может оказать помощь в совершенствовании делопроизводства по работе с обращениями граждан в отделении № 5 и повышении качества работы с населением. Практическое значение имеют переработанные нами и разработанные нормативно-методические документы: должностной регламент специалиста 1 разряда, административный регламент по работе с обращениями граждан.

Апробация научного исследования. Положения выпускной квалификационной работы были изложены в материалах доклада на международном молодежном научном форуме «Белгородский диалог – 2016», и в статье «Правила разработки должностных регламентов федеральных государственных гражданских служащих в Управлении Министерства юстиции Российской Федерации по Белгородской области», опубликованной в сборнике студенческих научных работ «Белгородский диалог – 2016. Материалы международного форума молодых ученых «Белгородский диалог–2016» (9–11 апреля 2016 года).

Структура выпускной квалификационной работы: введение, два раздела, заключение, библиографический список, приложения.

Во введении обосновывается актуальность темы и проанализирована степень изученности данной темы в научной литературе, рассмотрены отечественные нормативно-правовые акты и методические документы по данной проблеме, поставлена цель и задачи исследования. Также во введении обоснован выбор методов исследования, проанализирована степень научной и практической значимости выпускной квалификационной работы, раскрыта информация об апробации материала и охарактеризована структура работы.

Первый раздел «Организация работы с обращениями граждан в отделении № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород» содержит информацию об истории становления и развития ФМС на территории Белгородской области, основных направлениях деятельности, организационно-правовом статусе и организационной структуре отделения № 5. Также содержится информация о нормативно-

правовом регулировании работы с обращениями граждан, видах и формах обращений, которые подаются в отделение № 5, организации делопроизводства по обращениям граждан (порядок регистрации обращений, обработки, хранения обращений), представлен анализ количества обращений, поданных в отделение № 5 за период с 2010 по 2015 гг.

Во втором разделе «Основные направления совершенствования работы с обращениями граждан в отделении № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород» вносятся предложения по совершенствованию должностного регламента специалиста 1 разряда и разработке Административного регламента по работе с обращениями граждан.

В заключении представлены наиболее важные выводы, полученные в результате научного исследования.

В приложения включены разработанные локальные организационно-правовые документы, а именно проекты должностного регламента специалиста 1 разряда и административного регламента по работе с обращениями граждан.

1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОТДЕЛЕНИИ № 5 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ В Г. БЕЛГОРОД

1.1. Характеристика отделения № 5

В настоящее время существенно изменился организационно-правовой статус ФМС России. На нее возложены функции координации деятельности федеральных органов исполнительной власти в сфере миграции. Наряду с этим сотрудникам ФМС России были переданы полномочия по нормативно-правовому регулированию, что, несомненно, способствовало более оперативному решению поставленной Президентом РФ задачи совершенствования миграционного законодательства с тем, чтобы оно было ориентировано в первую очередь на положительные социальные результаты, а также соответствовало основным международным стандартам.

Систему нормативного правового регулирования деятельности ФМС России образуют следующие акты: Конституция РФ 1993 г., Гражданский кодекс РФ, Налоговый кодекс РФ, Кодекс РФ об административных правонарушениях, Федеральный закон от 31 мая 2002 г. № 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации», Федеральный закон от 15 ноября 1997 г. № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния», Указ Президента РФ от 19 июля 2004 г. № 928 «Вопросы Федеральной миграционной службы», Указ Президента РФ от 13 марта 1997 г. № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации», Указ Президента РФ от 14 ноября 2002 г. № 1325 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения вопросов гражданства Российской Федерации», Приказ МВД России от 28 декабря 2006 г. № 1105 «Об утверждении Административного регламента Федеральной миграционной службы по предоставлению государственной

услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» и др.

Под правовым статусом ФМС России и ее территориальных подразделений следует понимать: юридически закрепленное положение ФМС России как федерального органа исполнительной власти, подведомственного МВД России, реализующего государственную политику в сфере миграции и осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции; систему установленных законом полномочий штатных сотрудников ФМС России и ее территориальных подразделений²².

Основным нормативным правовым документом, регламентирующим правовой статус и устанавливающим систему и структуру ФМС России является Положение о Федеральной миграционной службе, утвержденное Указом Президента РФ от 19 июля 2004 г. № 928 «Вопросы Федеральной миграционной службы». Согласно пункту 1 Положения о ФМС России Федеральная миграционная служба является федеральным органом исполнительной власти, подведомственным МВД России и реализующим государственную политику в сфере миграции и осуществляющим правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции.

Внедрение Административного регламента исполнения Федеральной миграционной службой государственной функции по организации и ведению адресно-справочной работы, утвержденного приказом ФМС России от 29 октября 2007 г. № 422 и Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по

²²Постановление Правительства РФ от 13 июля 2012 г. № 711 «О вопросах Федеральной миграционной службы» (с изменениями и дополнениями от 31 октября 2015 г.). – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

регистрационному учету граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах России, утвержденного приказом ФМС России от 20 октября 2007 г. № 208 позволит улучшить качество информации, предоставляемой о населении России органам государственной власти.

Задачи ФМС России, установленные Указом Президента РФ от 19 июля 2004 г. «Вопросы Федеральной миграционной службы», направлены на формирование диалога с институтами гражданского общества, соблюдение и уважение прав и свобод человека и гражданина в России. В частности, производство по делам о гражданстве РФ, оформление и выдача основных документов, удостоверяющих личность гражданина РФ является необходимой и важной функцией государства по признанию человека своим гражданином, а следовательно, наделением последнего конституционными правами и свободами человека и гражданина.

Осуществляемый ФМС России в соответствии с российским законодательством контроль и надзор в сфере внешней трудовой миграции, привлечения иностранных работников в Россию и трудоустройства граждан РФ за пределами России способствует формированию режима законности и правопорядка в условиях формирования в России демократического правового государства, а также формирует законный режим трудовой деятельности мигрантов и в целом трудовое законодательство РФ.

УФМС России по Белгородской области было создано 05 декабря 2005 года, когда управление было зарегистрировано государственными органами, как юридическое лицо.

В УФМС России по Белгородской области вошли ранее самостоятельно существовавшие подразделения: паспортно-визовая служба и Управление по делам миграции. Сегодня в УФМС России по Белгородской области работает 364 человека, в том числе 188 сотрудников органов внутренних дел, 127 федеральных государственных гражданских служащих и 49 работников.

История создания миграционной службы Белгородской области началась с 90-х гг. XX в. В эти годы в России произошли весьма существенные изменения в демографической и миграционной ситуации. Резкое обострение межнациональных отношений в ряде бывших союзных республик вызвало массовый выезд оттуда русскоязычного населения.

Учитывая то, что приток мигрантов в Белгородскую область постоянно увеличивался, возникла необходимость их систематической регистрации и комплексного решения проблем обустройства, социально-экономической и правовой защищенности. С 1 апреля 1992 года, в структуре отдела по труду и занятости населения администрации области был создан подотдел по делам миграции и трудовых ресурсов численностью три человека. Позже он был преобразован в Миграционную службу Белгородской области при Управлении по труду администрации области, где работало шесть человек.

В связи с расширением функций и полномочий миграционной службы области по приему и размещению вынужденных переселенцев, их обустройству, по решению проблем, связанных с пресечением незаконной миграции на территорию области, введением лицензирования на привлечение иностранной рабочей силы миграционная служба Белгородской области при управлении по труду администрации области была преобразована в Миграционную службу Белгородской области с правом юридического лица.

Федеральной миграционной службой России было утверждено штатное расписание на 1993 год в количестве 39 человек, в том числе 20 сотрудников аппарата областной службы и 19 руководителей миграционных служб городов и районов области.

Миграционная служба области была укомплектована в 1995 году, в основном, молодыми кадрами.

С 1993 по 1995 годы областную миграционную службу возглавлял Ильницкий А.К., который занимался становлением службы. За данный период были сделаны определенные шаги от пассивного отношения к

проблемам расселения беженцев и вынужденных переселенцев к активному государственному регулированию процесса их приема и обустройства на территории области.

С 1995 по 2002 годы службой руководил Набока В.И. В это время деятельность службы была направлена на обустройство вынужденных переселенцев. 3385 семей получили государственную поддержку в виде благоустроенного жилья и беспроцентной возвратной ссуды на его строительство или приобретение. В местах компактного поселения вынужденных переселенцев была создана инженерная инфраструктура, организованы новые рабочие места.

В 2002 году миграционная служба Белгородской области была преобразована в Управление по делам миграции УВД Белгородской области, которое возглавил полковник милиции Анатолий Михайлович Переверзев. Были внедрены миграционные карты и активирована работа с нелегальной миграцией.

С начала 2004 года на должность начальника управления по делам миграции УВД Белгородской области назначен полковник внутренней службы Сергей Федорович Нерубенко. Были определены подходы по совершенствованию основных направлений деятельности службы.

В октябре 2004 года введена должность заместителя начальника управления внутренних дел области, которому в целях обеспечения правоприменительной практики в сфере миграции напрямую подчинены:

- Управление по делам миграции,
- Паспортно-визовое управление,
- Центр паспортно-визовой работы с иностранными гражданами и лицами без гражданства
- Областное адресное справочное бюро.

В декабре 2006 года служба получила статус УФМС России по Белгородской области. В новой структуре удалось сохранить

профессиональное кадровое ядро, обеспечить бесперебойную работу всех сфер служебной деятельности управления.

Сегодня деятельность службы направлена на совершенствование миграционного законодательства, которое должно быть ориентировано в первую очередь на положительные социальные результаты, а также соответствовать основным международным стандартам²³.

Основными задачами УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (далее Управление) являются:

1. Производство по делам о гражданстве Российской Федерации, оформление и выдача документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации.

2. Осуществление регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

3. Оформление и выдача иностранным гражданам и лицам без гражданства документов для въезда в Российскую Федерацию, проживания и временного пребывания в Российской Федерации.

4. Осуществление федерального государственного контроля (надзора) в сфере миграции.

5. Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

6. Реализация во взаимодействии с другими территориальными органами федеральных органов исполнительной власти мер по предупреждению и пресечению незаконной миграции.

7. Исполнение законодательства Российской Федерации по вопросам беженцев и вынужденных переселенцев, участие в установленном порядке в

²³Управление Федеральной миграционной службой России по Белгородской области [Электронный ресурс]/УФМС России по Белгородской области. — Белгород, 2000. — Режим доступа URL: <http://www.ufms31.ru> (дата обращения 15.10.2015).

предоставлении политического убежища иностранным гражданам и лицам без гражданства.

Управление имеет структурные подразделения по направлениям деятельности, межрайонного, районного и городского уровня.

Управление возглавляет начальник, который осуществляет руководство деятельностью Управления, распределяет функциональные обязанности между своими заместителями, осуществляет контроль за их исполнением, издает приказы и распоряжения, обязательные для выполнения всеми сотрудниками, гражданскими служащими и работниками территориального органа; устанавливает внутренний распорядок и режим работы Управления, а также предоставляет отпуска сотрудникам²⁴. Структура УФМС России по Белгородской области в г. Белгород представлена в Приложении 1.

Отделение № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (Далее - отделение) выполняет задачи по оформлению въездных-выездных документов гражданам РФ, зарегистрированным по месту жительства и по месту пребывания. Отделение является структурным подразделением УФМС России по Белгородской области и находится в подчинении отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород. Контроль за деятельностью подразделения осуществляет начальник отдела.

Основными задачами отделения являются:

— исполнение законодательства, регламентирующего организацию работы по предоставлению государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронный носитель информации (паспорта нового образца);

²⁴Положение об Управлении Федеральной миграционной службы по Белгородской области (утв. приказом ФМС России от 02 декабря 2013 г. № 623). — М., 2013. — С. 2—9.

— рассмотрение заявления граждан РФ зарегистрированных на территории Белгородской области и граждан Российской Федерации, находящихся на территории Белгородской области по месту пребывания;

— проведение проверок по заявлениям граждан РФ и принятие решений о выдаче паспорта гражданам РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, для выезда из РФ и въезда в РФ.

Отделение в своей деятельности руководствуется общепризнанными принципами и нормами международного права, международными договорами РФ, федеральными конституционными законами, Конституцией РФ, федеральными законами, актами Президента РФ и Правительства РФ, приказами и распоряжениями ФМС России, УФМС России по Белгородской области, а также Положением «Об отделении №5 отдела УФМС по Белгородской области в г. Белгород»²⁵.

Деятельность отделения осуществляется на основе планирования, сочетания единоначалия в решении вопросов служебной деятельности и коллегиальности при их обсуждении, персональной ответственности каждого сотрудника, работника отделения за состояние дел на порученном участке и выполнение отдельных поручений.

Отделение осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими подразделениями УФМС России по Белгородской области. При решении совместных задач отделение обеспечивает необходимое взаимодействие с органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Отделение осуществляет следующие полномочия:

1. Государственный контроль и надзор:

1.1. За соблюдением должностными лицами законности при приемке и рассмотрении заявлений о выдаче паспортов гражданам РФ,

²⁵ Положение об отделении №5...— С. 1—2.

удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ (паспорта нового поколения);

1.2. За соблюдением сроков оформления и законностью выдачи паспортов гражданам РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, паспортно-визовых документов нового поколения;

1.3. За обеспечением сохранности бланков готовых паспортов, печатей и штампов, используемых при оформлении документов;

1.4. За подготовкой и предоставлением в установленном порядке и в установленные сроки ведомственной и государственной статистической отчетности.

2. В соответствии с законодательством РФ обеспечивает:

2.1. Прием заявлений, проведение проверок для выдачи паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронные носители информации (далее паспорт нового поколения).

2.2. Соблюдение срока оформления и выдачи паспорта нового поколения.

3. Реализует Административные регламент исполнения Федеральной миграционной службой государственной функции по организации и ведению адресно-справочной работы, на территории осуществления полномочий.

4. Проводит прием граждан, своевременно и полно рассматривает устные и письменные обращения граждан, принимает по ним соответствующие решения и направляет ответы в установленный законодательством РФ срок.

5. Принимает участие в формировании федеральных баз данных в установленной сфере деятельности, несет ответственность за полноту и своевременность внесения в них сведений.

6. Организует проведение занятий с сотрудниками в системе служебно-боевой подготовки.

7. Осуществляет мероприятия по мобилизационной подготовке и гражданской обороне.

8. Осуществляет иные полномочия в установленной сфере деятельности, если такие полномочия предусмотрены федеральными законами, актами Президента РФ и Правительства РФ, нормативными правовыми актами МВД России, ФМС России, УФМС России по Белгородской области.

Отделение для осуществления своих полномочий имеет право:

— участвовать в установленном порядке в информационном обмене с УФМС России по Белгородской области и другими территориальными органами ФМС России;

— запрашивать и получать в установленном порядке от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти, органов государственной власти субъекта РФ, органов местного самоуправления и иных организаций документы, справочные материалы и другую информацию, необходимую для принятия решений по вопросам сферы деятельности отделения;

— взаимодействовать в установленном порядке со средствами массовой информации по направлениям деятельности отделения²⁶.

В установленном порядке в отделении осуществляются: делопроизводство, комплектование, хранение, учет и использование архивных документов, а также материально-техническое и иное обеспечение²⁷.

В настоящее время в структуру отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород входит 7 человек (см. рис. 1.1):

²⁶ Положение об отделении №5... — С. 2—4.

²⁷ Андреева В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие. — М., 2010. — С. 87.

- начальник отделения,
- старший инспектор,
- инспектор (государственный служащий),
- 3 специалиста-эксперта (гражданские служащие),
- специалист 1 разряда.

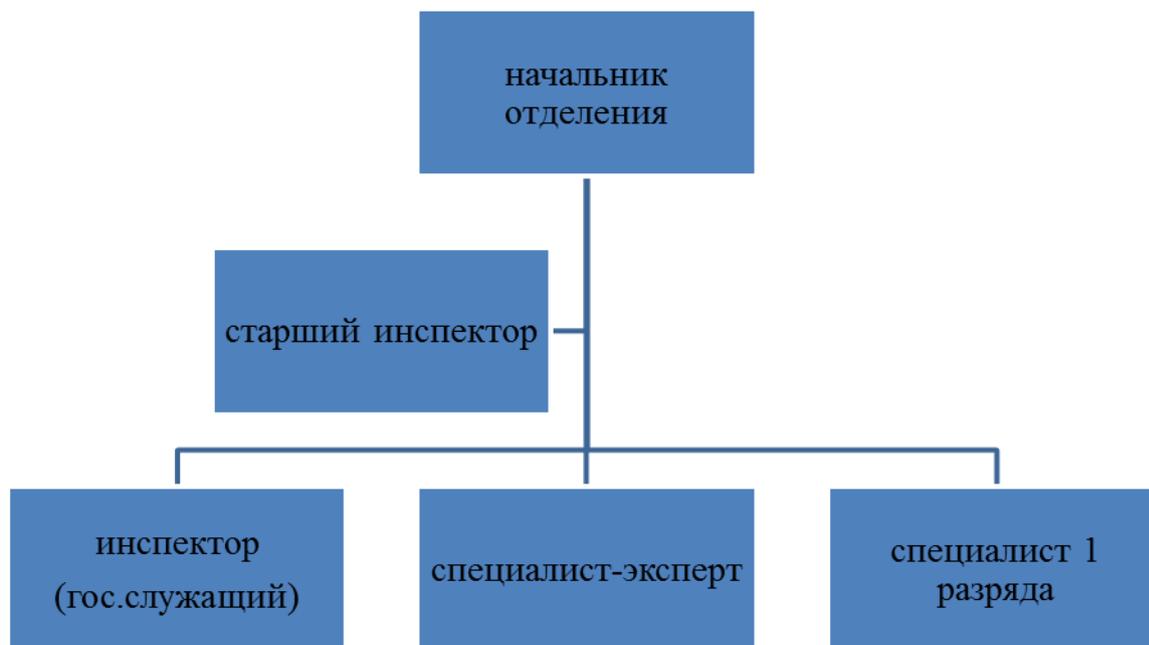


Рис.1.1. Структура отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород

Начальник отделения разрешает допуск заявлений граждан, поданных для получения загранпаспорта в Москву для печати готовых паспортов, осуществляет личный прием граждан, консультацию по вопросам получения загранпаспорта, а также контроль деятельности отделения № 5 отдела УФМС²⁸.

Старший инспектор выполняет функции заместителя начальника отдела, формирует ежемесячные, ежеквартальные и ежегодные отчеты, в

²⁸ Должностной регламент начальника отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв. начальником УФМС России по Белгородской области 23.10.2012). — Белгород, 2012. — С. 2.

случае необходимости также осуществляет прием заявлений на получение паспорта нового образца²⁹.

Государственный инспектор осуществляет прием документов и выдачу готовых паспортов, контроль за сроками выдачи паспорта нового образца³⁰.

Специалисты эксперты осуществляют прием документов и выдачу готовых паспортов, а также консультацию по телефону по вопросам получения паспорта нового образца, контролируют электронную очередь³¹.

Специалист 1 разряда осуществляет прием граждан по вопросам оформления загранпаспорта, проверку заявлений о выдаче загранпаспорта гражданина РФ, осуществляет списание использованных, испорченных и с истекшим сроком хранения загранпаспортов³².

История отдела УФМС России по Белгородской области тесно связана с политическими событиями и развитием Белгородской области. В связи с увеличением численности населения Белгородской области возникла необходимость создания органа, который будет регистрировать граждан и выдавать им документы.

В настоящее время отделение № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород проводит прием заявлений на получение загранпаспорта нового образца и личный прием граждан, рассматривает устные и письменные обращения граждан, в том числе, обращения граждан в

²⁹ Должностной регламент старшего инспектора отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв. начальником УФМС России по Белгородской области 10.10.2012). — Белгород, 2012. — С. 2—4.

³⁰ Должностной регламент государственного инспектора отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв. начальником УФМС России по Белгородской области 15.10.2013). — Белгород, 2013. — С. 2-3.

³¹ Должностная инструкция специалиста - эксперта отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв. начальником УФМС России по Белгородской области 15.04.2014). — Белгород, 2012. — С. 2-4.

³² Должностной регламент специалиста 1 разряда отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв. начальником УФМС России по Белгородской области 23.10.2012). — Белгород, 2012. — С. 2-3.

электронной форме, принимает по ним соответствующие решения и направляет ответы в установленный законодательством РФ срок³³.

При оформлении и выдаче загранпаспортов нового поколения сотрудники отделения № 5 руководствуются Положением об отделении №5 отдела УФМС по Белгородской области в г. Белгород³⁴. Настоящее Положение определяет основные полномочия и организацию деятельности отделения № 5, содержит перечень задач, а также порядок организации деятельности отделения. Кроме того, деятельность по оформлению загранпаспортов регламентирована должностными регламентами сотрудников. В них содержится следующая информация: порядок назначения и освобождения от должности; чем руководствуется в своей деятельности государственный служащий; квалификационные требования; обязанности, права и ответственность государственного служащего; также указан перечень вопросов, по которым государственный служащий самостоятельно принимает решения, участвует в подготовке проектов управленческих и иных решений; порядок взаимодействия государственного служащего с другими государственными служащими, гражданами и организациями, а также показатели эффективности служебной деятельности³⁵. Гражданские служащие руководствуются должностной инструкцией. В ней содержится информация о квалификационных требованиях к сотруднику, о том, чем руководствуется в своей деятельности сотрудник, а также указаны права, ответственность и взаимоотношения сотрудника³⁶.

Кроме положения руководствуются также Административным регламентом предоставления Федеральной миграционной службой

³³ Лоншаков Ю.С. Теоретические основы права граждан на обращение: понятие, содержание, признаки, взаимосвязь с политическими правами// Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. — Электрон. журн. — 2010. — №2. — Режим доступа URL: <http://elibrary.ru> (дата обращения: 08.10.2015).

³⁴ Положение об отделении №5 отдела УФМС по Белгородской области в г. Белгород (утв. приказом УФМС России по Белгородской области от 08.06.2015 № 79). — Белгород, 2015. — С. 1—4.

³⁵ Должностной регламент специалиста 1 разряда. — С. 2—3.

³⁶ Должностная инструкция специалиста - эксперта. — С. 2—4.

государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации. Данный регламент устанавливает состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, осуществляемых ФМС России при предоставлении государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации³⁷. Использование данного регламента целесообразно в случае изготовления паспортов, содержащих электронный носитель информации.

Административный регламент предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации от 12.09.2015 № 320³⁸. Данный регламент устанавливает состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, осуществляемых ФМС России при предоставлении государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации,

³⁷Административный регламент предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации (утв. приказом Федеральной миграционной службы от 26 марта 2014 г. № 211). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ»

³⁸Административный регламент предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации от 15.10.2012 № 320 (в ред. от 12.09.2015). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

удостоверяющих личность гражданина за пределами территории страны. Данный регламент используется для паспортов без электронного носителя информации.

В Федеральном законе «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» прописан порядок оформления и выдачи документов для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию граждан Российской Федерации, правила оформления и выдачи документов для въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства, порядок выезда гражданина Российской Федерации из Российской Федерации, а также въезда в РФ, и порядок транзитного проезда иностранных граждан и лиц без гражданства через территорию Российской Федерации»³⁹.

Положением об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах регламентируется порядок работы с обращениями граждан в отделениях ФМС России⁴⁰. В нем прописаны этапы рассмотрения обращений, основные термины, правила регистрации и рассмотрения обращений, сроки рассмотрения обращений, а также порядок подготовки и направления ответов на письменные обращения, хранения обращения и проведения аналитической работы.

Таким образом, можно сделать вывод, что с начала существования ФМС России в Белгородской области был проведен ряд реформ, которые повлияли на структуру отделения № 5, а так же изменили нормативно-правовое регулирование работы сотрудников. Основным направлением деятельности отделения № 5 является оказание государственной услуги по

³⁹Федеральный закон от 18.07.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (ред. от 28.11.2015). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

⁴⁰Положение об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах (утв. приказом ФМС России от 21.03.2014 № 208). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

выдаче паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации. Подробное изучение деятельности отделения № 5 позволяет сделать следующие выводы: во-первых, в настоящее время значительно увеличился поток граждан, оформляющих загранпаспорт, во-вторых, структура и должностной состав отделения № 5 позволяют решить поставленные перед ним задачи.

Для успешного выполнения функции по работе с обращениями граждан в отделении необходима четкая регламентация всех процессов. Для этих целей по мере необходимости обновляется нормативно-правовая база на федеральном уровне, а так же совершенствуются локальные правовые акты, регламентирующие работу сотрудников отделения № 5.

1.2. Виды и формы обращений граждан, поступающих в отделение № 5

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ⁴¹» (устанавливает виды обращений, сроки рассмотрения обращений, правила личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, возмещения причиненных убытков при рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти и местного самоуправления) граждане имеют право как на личное, так и на коллективное обращение.

Обращение гражданина (далее – обращение) - направленное в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган.

В положении «Об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах» дано следующее определение: обращения - направленные в ФМС России, территориальный орган ФМС России в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение⁴².

Оба определения устанавливают одни и те же виды обращений граждан, в положении указано то, что обращение гражданина направлено именно в ФМС. На основании этих определений можно сделать вывод, что обращение – предложение, заявление или жалоба, направленные в

⁴¹Федеральный закон от 02.05.2006 №59 — ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в ред. от 03.11.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁴²Положение об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах (утв. приказом ФМС России от 21.03.2014 № 208). — Москва, 2014. — С. 3.

определенный орган или определенному лицу, либо устное обращение гражданина с целью реализации своих прав⁴³.

Положение «Об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах» содержит следующие определения видов обращений:

Предложение - рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности ФМС России, территориальных органов ФМС России, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества. Данный вид обращений не поступает в отделение № 5. Если гражданин хочет внести предложение, то он направляет его в отдел Белгородской области в г. Белгород.

Заявление - просьба гражданина либо организации о содействии в реализации их конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ФМС России, территориальных органов ФМС России, либо критика деятельности указанных органов и их должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина либо организации о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц⁴⁴.

В отделение № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород в письменном виде подаются заявления и жалобы, кроме того, ведется личный прием граждан. Также по телефону осуществляется прием устных обращений по получению загранпаспорта, а именно: уточнение

⁴³Савоськин А.В. Проблемы нормативного регулирования обращений граждан, групп граждан и организаций // Вестник Уральского института экономики, управления и права. — Электрон. журн. — 2014. — №4(29). — Режим доступа URL:<http://elibrary.ru> (дата обращения: 08.10.2015)

⁴⁴Положение об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах (утв. приказом ФМС России от 21.03.2014 № 208). — Москва, 2014. — С. 3.

перечня документов, необходимого для подачи заявления на получение загранпаспорта нового образца; запись в электронную очередь для прохождения процедуры фотографирования или получения загранпаспорта; перенесение записи в электронную очередь; уточнение размера госпошлины⁴⁵. Блок–схема предоставления государственной услуги ФМС России в пределах компетенции отделением № 5 представлена в Приложении 2.

В отделении существует 2 способа подачи заявления: лично, через Единый портал государственных услуг⁴⁶. Для того, чтобы подать заявление, необходимо подготовить следующий перечень документов:

1. Основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;
2. Квитанция об оплате госпошлины (до 14 лет - 1500 руб., с 14 лет - 3500 руб.);
3. Свидетельство о рождении ребенка в возрасте до 14-лет и документ, подтверждающий наличие российского гражданства (при оформлении паспорта ребенку);
4. Паспорт ребенка в возрасте 14 лет и старше, и свидетельство о рождении ребенка детей (при оформлении паспорта ребенку);
5. Заграничный паспорт, если имеется и срок его действия не истек;

⁴⁵Воробьев В.П., Юрина Ю. Анализ обращений в органы власти как способ исследования социокультурных установок граждан// Известия ВУЗов. Поволжский регион. Общественные науки.— Электрон. журн. — 2013. — №4 (28). — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 22.10.2015).

⁴⁶ Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)»)» (ред. от 16.02.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

6. Военный билет или приписное удостоверение (для заявителей мужского пола в возрасте от 18 до 27 лет)⁴⁷.

Граждане могут сдать документы на оформление нового загранпаспорта за полгода до окончания срока действия старого загранпаспорта.

В том случае, если имеются все документы по перечню, граждане заполняют заявление на получение загранпаспорта нового образца. При личной форме подачи заявления граждане приносят все необходимые документы и в порядке живой очереди подают заявление. Процедура фотосъемки и проверки собранных документов занимает 15—20 минут. Все данные на заявителя отправляются в Москву, где на Гознаке изготавливаются паспорта нового поколения. Рекомендуется обращаться для оформления биометрического паспорта заблаговременно, не позднее 2 месяцев до запланированного выезда⁴⁸.

Для подачи заявления на получение загранпаспорта нового образца в электронном виде необходимо:

1. Подготовить документы, необходимые для заполнения формы заявления в электронном виде, а также файл с фотографией для паспорта.

2. Заполнить электронную форму заявления, указав информацию о себе, супруге, родителях, о нахождении ранее в иностранном гражданстве, о месте обращения и т.д.

3. По окончании внесения данных система выполнит обработку и отправку запроса в государственные структуры для прохождения этапов регистрации, проверки заявления и принятия окончательного решения.

⁴⁷Административный регламент предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации от 15.10.2012 № 320 — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

⁴⁸История Управления Федеральной миграционной службой России по Белгородской области . [Официальный сайт «Управление Федеральной миграционной службой России по Белгородской области»]. — Режим доступа URL: <http://belgorod.roskazna.ru> (дата обращения: 07.11.2015).

4. В случае успешного выполнения услуги на всех этапах система даст положительный ответ, а государственные структуры проинформируют гражданина о необходимости прийти в территориальный орган ведомства для получения документов. В случае отказа на каком-либо этапе оказания услуги система даст отрицательный ответ, а государственные структуры проинформируют о причинах отказа⁴⁹.

Заявление о выдаче паспорта нового поколения (Приложение 3) оформляется в соответствии с формой, установленной административным регламентом предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации⁵⁰. Гражданин заполняет заявление в электронном виде и отправляет его на Единый портал оказания государственных и муниципальных услуг или подает лично в печатном виде⁵¹.

Граждане заполняют самостоятельно следующие графы (см. рис. 1.2): ФИО, пол, дата рождения, место рождения, если ранее имели другие фамилию, имя, отчество, то указывают предыдущие данные (если все данные не помещаются в отведенных графах, то дополнительно заполняются сведения об изменении персональных данных (Приложение 4), где указываются ФИО и предыдущие персональные данные).

⁴⁹Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс]/Электронное правительство госуслуги. — М., 2009. — Режим доступа URL: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения 07.11.2015).

⁵⁰ Административный регламент [электрон. ресурс]... содержащих электронный носитель информации...— Приложения № 1-2.

⁵¹Лапин А.Е., Борисов Н.И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти// Вестник УдмГУ. — Электрон. журн. — 2013. — №2-1. — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 22.10.2015.)

| | | | |
|---|--|------------------|---|
| 1. Фамилия | | | |
| Имя | | 2. Пол | <input type="checkbox"/> М <input type="checkbox"/> Ж |
| Отчество | | 3. Дата рождения | |
| 4. Место рождения | | | |
| 5. Если ранее имели другие фамилию, имя, отчество, то укажите ниже предыдущие данные <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет | | | |
| Фамилия | | | |
| Имя | | Пол | <input type="checkbox"/> М <input type="checkbox"/> |
| Отчество | | Дата смены | |
| Место смены | | | |
| Дополнительные сведения о предыдущих фамилии, имени, отчестве представлены в Приложении №2 на " " л. | | | |

| | | | | | |
|--|--|-------------|---|--------------------|-----|
| 6. Адрес места жительства | | | | | |
| Субъект | | | | | |
| Район | | | | | |
| Населенный пункт | | | | | |
| Улица | | | | | |
| Дом | Корпус | Строение | Квартира | Дата регистрации | |
| 7. Адрес | <input type="checkbox"/> места пребывания <input type="checkbox"/> фактического проживания | | | | |
| Субъект | | | | | |
| Район | | | | | |
| Населенный пункт | | | | | |
| Улица | | | | | |
| Дом | Корпус | Строение | Квартира | Срок регистрации с | по |
| 8. Телефон | | | 9. Адрес электронной почты (по желанию) | | |
| 10. Основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (паспорт) | | | | | |
| Серия | Номер | Дата выдачи | | | |
| Кем выдан | | | | | |
| 11. Был ли на Вас за период работы (учебы, службы) оформлен допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне? (если да, то указать организацию и год) | | | | | |
| Организация | | | | | Год |
| 12. Имеете ли Вы договорные, контрактные обязательства, препятствующие выезду за границу? (если да, то указать организацию и год) | | | | | |
| Организация | | | | | Год |
| 13. Имею заграничный паспорт | | | | | |
| Серия | Номер | Дата выдачи | | | |
| Орган, выдавший паспорт | | | | | |

Оборотная сторона

| | | | | | |
|--|------------|---|--|------------------------------------|--|
| 14. Сведения о трудовой деятельности за последние 10 лет (включая учебу в учебных заведениях и военную службу) | | | | | |
| Месяц и год | | Должность и место работы, номер войсковой части | | Адрес организации, войсковой части | |
| поступления | увольнения | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Рис. 1.2. Пример заявления о выдаче паспорта гражданина РФ нового поколения

Дополнительный лист для заполнения также утвержден административным регламентом, адрес места жительства, адрес места пребывания или фактического проживания, телефон, адрес электронной

почты (по желанию), основной документ, удостоверяющий личность гражданина РФ (серия и номер паспорта гражданина РФ, когда и кем выдан), был ли на гражданина за период работы (учебы, службы) оформлен допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне (если да, то указать организацию и год), имеет ли гражданин договорные, контрактные обязательства, препятствующие выезду за границу (если да, то необходимо указать организацию и год).

Оборотная сторона заявления имеет следующие графы: сведения о трудовой деятельности за последние 10 лет (включая учебу в учебных заведениях и военную службу) – если не хватает места для заполнения, то административным регламентом предусмотрен дополнительный лист заполняется сведения о трудовой деятельности за последние 10 лет (Приложение 5) (указывается ФИО, месяц и год поступления и увольнения, должность и место работы, номер воинской части, а также адрес организации, воинской части), дата подачи заявления и подпись (рис.1.3).

| | | |
|--|----------------------|----------------------|
| Дата подачи заявления (заполняется заявителем) | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Дата получения паспорта нового поколения | <input type="text"/> | |
| Подпись заявителя | <input type="text"/> | |

Рис. 1.3. Пример граф, заполняемых гражданином

Графа «дело №» заполняется только гражданами, которые подают заявление через Единый портал оказания государственных услуг (рис.1.4).

Дело №

Рис. 1.4. Пример графы дело №

Сотрудником, принимающим документы, заполняются графы (рис.1.5): вклеивается фотография, дата приема документов, регистрационный номер, подпись, фамилия сотрудника принявшего заявление. Во время выдачи

паспорта заполняются графы: дата получения паспорта нового поколения, подпись заявителя, оформлен паспорт нового поколения (серия, номер, дата оформления).

| | | | | | |
|--|-------|--|---|--|-----------------|
| Заполняется уполномоченным сотрудником | | | | | |
| Дата приема документов | | | Подпись, фамилия сотрудника, принявшего заявление | | |
| Регистрационный номер | | | | | |
| Оформлен паспорт нового поколения | Серия | | Номер | | Дата оформления |

Рис.1.5. Пример граф, заполняемых сотрудником

Вторым видом заявления, оформляемым гражданами, является заявление о выдаче паспорта нового поколения на несовершеннолетнего гражданина (Приложение 6). Лицевая сторона заявления заполняется по тому же принципу, что и заявления о выдаче паспорта нового поколения, однако есть существенные отличия в оформлении обратной стороны заявления.

В данном случае на обратной стороне прописываются данные законного представителя, и заполняются следующие графы: ФИО, пол, дата рождения, место рождения, адрес места жительства, адрес места пребывания или фактического проживания, телефон, основной документ, удостоверяющий личность, дата подачи и подпись законного представителя. Сотрудниками заполняются те же графы, что и в заявлении о выдаче паспорта нового поколения.

Результатом написания заявления является выдача загранпаспорта нового поколения.

В период с 2010 по 2015 год было подано 223133 заявления. Из них в электронном виде 90758 (рис. 1.6, 1.7).

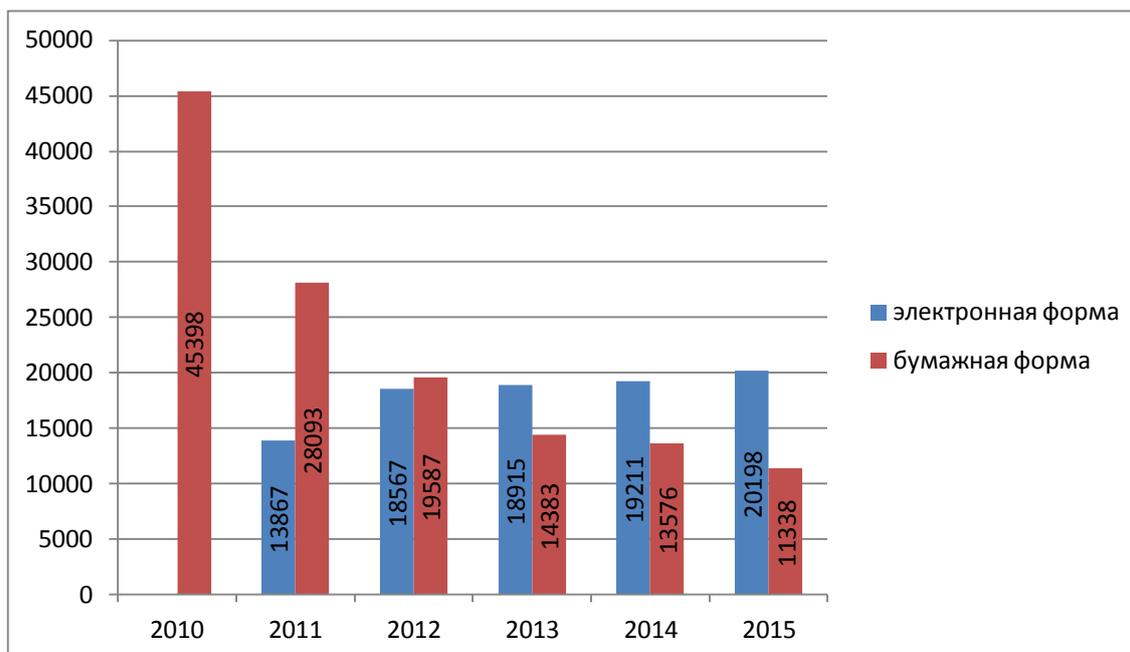


Рис. 1.6. Динамика поступления заявлений граждан в электронной и бумажной формах в отделение № 5 в 2010-2015 гг.

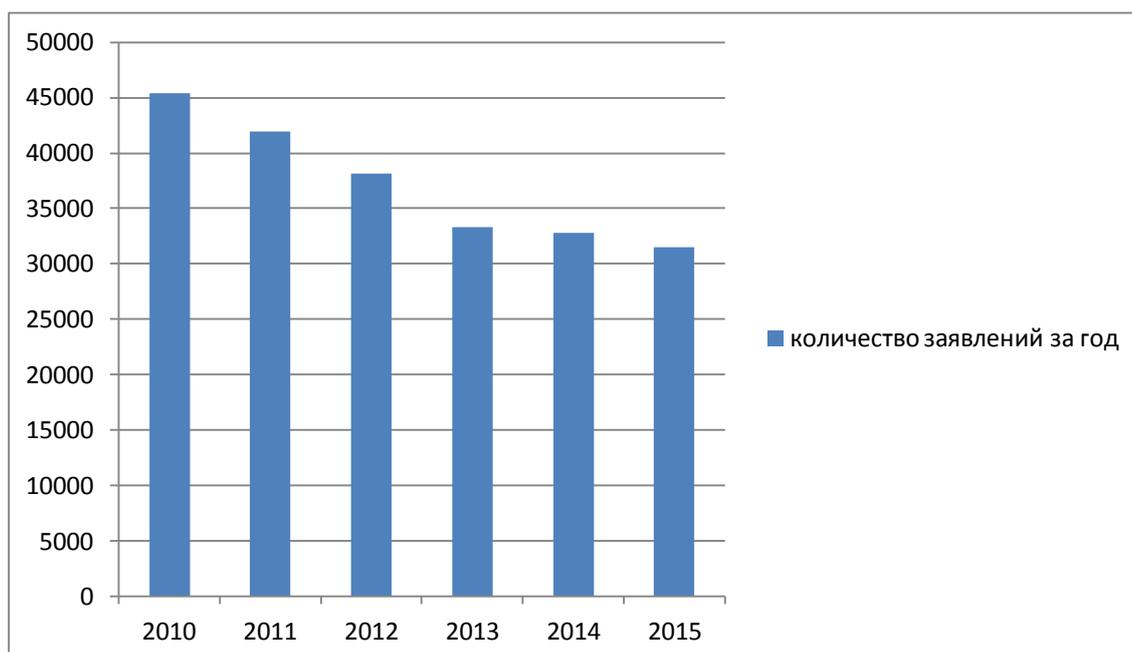


Рис. 1.7. Общее количество поданных заявлений граждан в отделение № 5 в 2010—2015 гг.

Из представленных диаграмм видно, что количество заявлений, поданных в электронном виде, увеличилось, и это связано с развитием электронных технологий и внедрением единого портала государственных и

муниципальных услуг. В целом количество заявлений в 2015 году уменьшилось по сравнению с предыдущими годами, так как с 2010 года загранпаспорт выпускается на 10 лет, и срок действия паспортов еще не истек. В тексте указать стат. данные и их проанализировать.

Кроме заявлений граждане также вправе подавать жалобы в отделение № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород⁵².

Гражданин имеет право оформить жалобу на должностное лицо в случае:

- нарушения срока регистрации заявления;
- нарушения срока предоставления государственной услуги;
- требования представить документы, не предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации и административным регламентом;
- отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требования внесения заявителем за предоставление государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушения установленного срока для внесения таких исправлений⁵³.

⁵²Хафизова А.И. Право граждан на обращения// Символ науки. — Электрон. журн. — 2015. — №6. — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru>(дата обращения: 22.10.2015)

⁵³Миронов М.А. Обращения граждан как элемент системы защиты прав человека и основных свобод: право и практика (в авторской редакции). – М., 2001. – 392 с.

Жалоба может быть подана заявителем в письменной форме при личном приеме, может быть также направлена по почте или в электронной форме⁵⁴. В случае поступления жалобы в электронной форме на официальный сайт ФМС России, жалобу передают на рассмотрение в отделение № 5 отдела УФМС России по Белгородской области г. Белгород.

Жалоба должна содержать следующие сведения:

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

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

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

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

Отделение № 5 вправе отказать в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

⁵⁴ Айман Т.О. Делопроизводство: Образцы документов. — М., 2012. — С.65.

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Отделение № 5 вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе⁵⁵.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, который подтверждает полномочия на осуществление действий от имени заявителя (может быть представлена доверенность).

Жалоба заверяется подписью, в случае электронной подачи жалобы - электронной подписью. Если жалоба подается при личном приеме, то обязательно предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя⁵⁶.

⁵⁵Постановление Правительства от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов российской федерации, а также государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц (ред. от 05.12.2014). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁵⁶Административный регламент ...содержащих электронный носитель информации. — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

За период с 2010 по 2015 год подано всего 6 жалоб (рис.1.8).

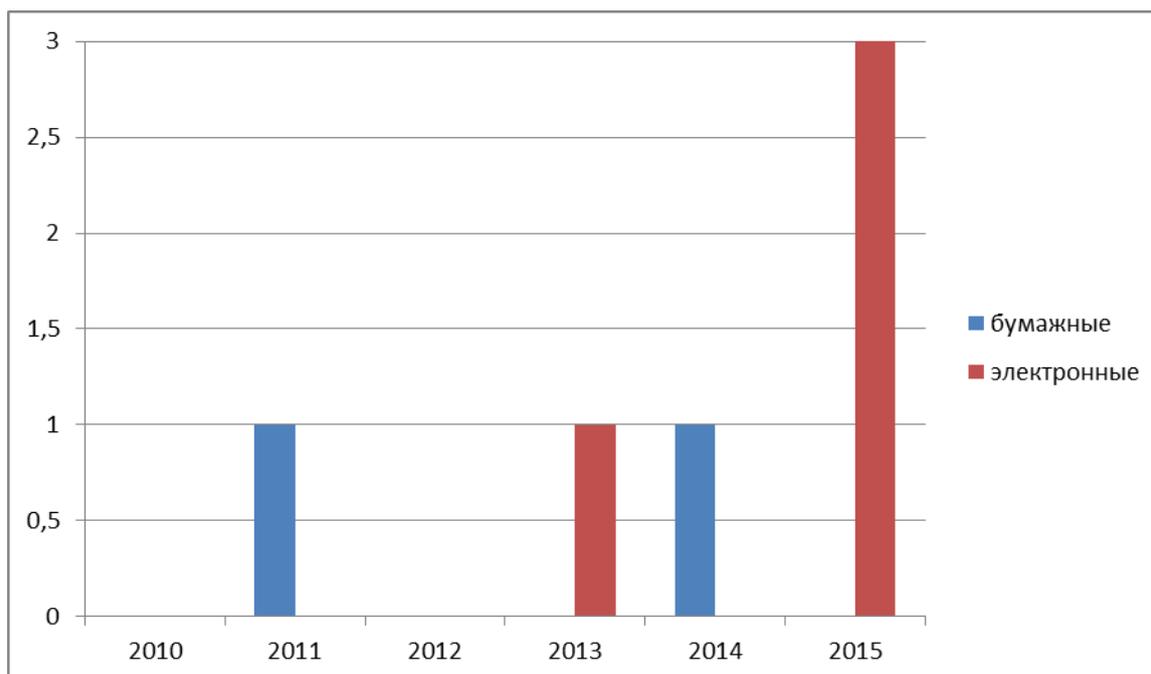


Рис.1.8. Количество жалоб граждан, поданных в бумажной и электронной формах в отделение № 5 в 2010-2015 гг.

В 2010 и 2012 годах жалобы не поступали. Несмотря на то, что в 2011 году уже была возможность электронной подачи документов, жалобы подавали только в письменной форме. Начиная с 2013 года, получила распространение услуга электронной подачи документов, в связи с этим жалобы подавались уже и в электронной форме.

Из диаграммы видно, что количество жалоб увеличилось в 2015 году. Это связано, прежде всего, с тем, что оргтехника в отделении устарела, и из-за большого потока информации часто случаются сбои. В связи с этим граждане вынуждены ожидать приема очень долго, или же прийти на прием в другой день. Сотрудники принимают меры по решению данных проблем, прежде всего, прорабатывают каждую ситуацию индивидуально, они предлагают наиболее удобный для гражданина вариант решения данной проблемы (прийти в не приемное время в этот же день, перезаписавшись на любое другое время).

В отделении № 5 отдела УФМС России по Белгородской области ведется также личный прием граждан, который осуществляется начальником

отделения, а в его отсутствие старшим инспектором. На прием гражданина отводится в среднем 15 минут. Информация о личном приеме граждан представлена на информационных стендах и на официальном сайте УФМС России по Белгородской области в г. Белгород.

Прием заявителей ведется в порядке живой очереди или по предварительной записи по телефону (электронной почте). В ходе предварительной записи специалист 1 разряда уточняет у гражданина мотивы обращения и содержание вопроса.

В случае отсутствия начальника отделения № 5, в связи с обстоятельствами, имеющими исключительный характер, гражданину предлагается его замена компетентным должностным лицом либо время приема переносится, но не более чем на три последующих рабочих дня без изменения графика приема (за исключением случаев командировки, болезни и отпуска начальника отделения № 5).

Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение (жалобу). Письменная жалоба оформляется на листе формата А4 и имеет такую же структуру, как и электронная.

Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал приема граждан. Журнал приема граждан был заведен 19.11.2011. За 2011-2015 гг. в нем было сделано 253 записи. Графы журнала представлены на рис. 1.9.

| Дата приема | ФИО гражданина | Адрес регистрации по месту жительства | Адрес фактического проживания | Краткое содержание устного обращения | Фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего прием | Сведения о результатах приема |
|-------------|----------------|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--|-------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Рис.1.9. Форма журнала регистрации личного приема граждан

Недостатком данной формы журнала является то, что отсутствует графа «№ п/п», это затрудняет поиски нужной записи. Также необходимо внести графу «Форма обращения», в которую будет внесена информация о виде обращения, на случай, если в ходе личного приема гражданин оставит письменное обращение. Кроме того данную форму можно дополнить графой «Куда направлено», которая будет заполняться в том случае, если рассмотрение обращения гражданина не входит в компетенцию сотрудников отделения № 5. Измененная форма журнала регистрации личного приема граждан будет выглядеть следующим образом (рис. 1.10).

| № п/п | Дата приема | ФИО гражданина | Адрес регистрации по месту жительства | Адрес фактического проживания | Краткое содержание устного обращения | Фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего прием | Письменное обращение | Куда направлено | Сведения о результатах приема |
|-------|-------------|----------------|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--|----------------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | |

Рис.1.10. Проект формы журнала регистрации личного приема граждан

В основном обращения связаны с вопросами срочного оформления загранпаспорта (в настоящее время такой услуги нет), а также с оформлением загранпаспорта гражданам из других регионов (сроки и порядок оформления загранпаспорта).

Если ответ на устное обращение гражданина не требует дополнительной проверки сведений, то он дается сразу, если же требуется уточнить какие-либо сведения, то гражданину предлагают оформить письменное обращение (жалобу). В случае, если устное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию отделения № 5,

гражданину дается подробное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться⁵⁷.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

Таким образом, мы видим, что в отделение № 5 поступают заявления и жалобы, также граждане вправе обратиться в форме личного приема. Большинство обращений составляют заявления граждан, так как основной задачей отделения является оформление загранпаспорта нового поколения. Несмотря на то, что жалобы в отделение № 5 поступают крайне редко, необходимо закрепить локальным нормативным актом порядок рассмотрения такого вида обращения, кроме того, необходимо закрепить порядок личного приема граждан с учетом специфики деятельности отделения № 5.

Жалобы, поступающие в отделение № 5, касаются в основном проблем с оргтехникой, сотрудники отделения успешно решают возникающие проблемы. Оформляются все обращения в соответствии с действующим законодательством. Сотрудники отделения № 5 контролируют порядок оформления, чтобы избежать недочетов и ошибок.

⁵⁷Административный регламент... содержащих электронный носитель информации — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

1.3. Организация делопроизводства по обращениям граждан

Рассмотрение обращений граждан – один из основных видов работ сотрудников отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород.

Работа с обращениями граждан ведется в бумажном и электронном виде (на Едином портале оказания государственных и муниципальных услуг), также осуществляется личный прием граждан. Рассмотрение письменных обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁵⁸ в течение 30 рабочих дней.

Порядок рассмотрения заявлений, поступивших в письменном и в электронном виде следующий (Приложение 7):

1. Прием заявления;
2. Формирование и направление межведомственных запросов;
3. Рассмотрение заявления и принятие решения;
4. Получение паспорта нового поколения;
5. Выдача паспорта нового поколения;
6. Завершение исполнения государственной услуги;
7. Подшивка копий документов в дело⁵⁹.

Специалист 1 разряда (специалист-эксперт, инспектор), принимающий заявление, определяет подведомственность обращения и устанавливает его предмет (знакомится с комплектом представленных документов). Если

⁵⁸Федеральный закон от 02.05.2006 № 59 « О порядке рассмотрения обращения граждан РФ » — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ» .

⁵⁹ Постановление Правительства РФ от 28.12.2011 № 1184 «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде» (вместе с «Правилами обеспечения перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде при предоставлении государственных услуг») (ред. от 22.11.2013). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

предметом обращения заявителя не является оформление паспорта нового поколения, сотрудник, уполномоченный принимать документы, сообщает заявителю, к каким должностным лицам ФМС России (ее территориального органа) или в какой орган государственной власти следует обратиться.

Все поступившие обращения граждан должны быть приняты, учтены и зарегистрированы в день их поступления⁶⁰.

Сотрудник, принимающий заявление, регистрирует его в течение рабочего дня (рис.1.11).

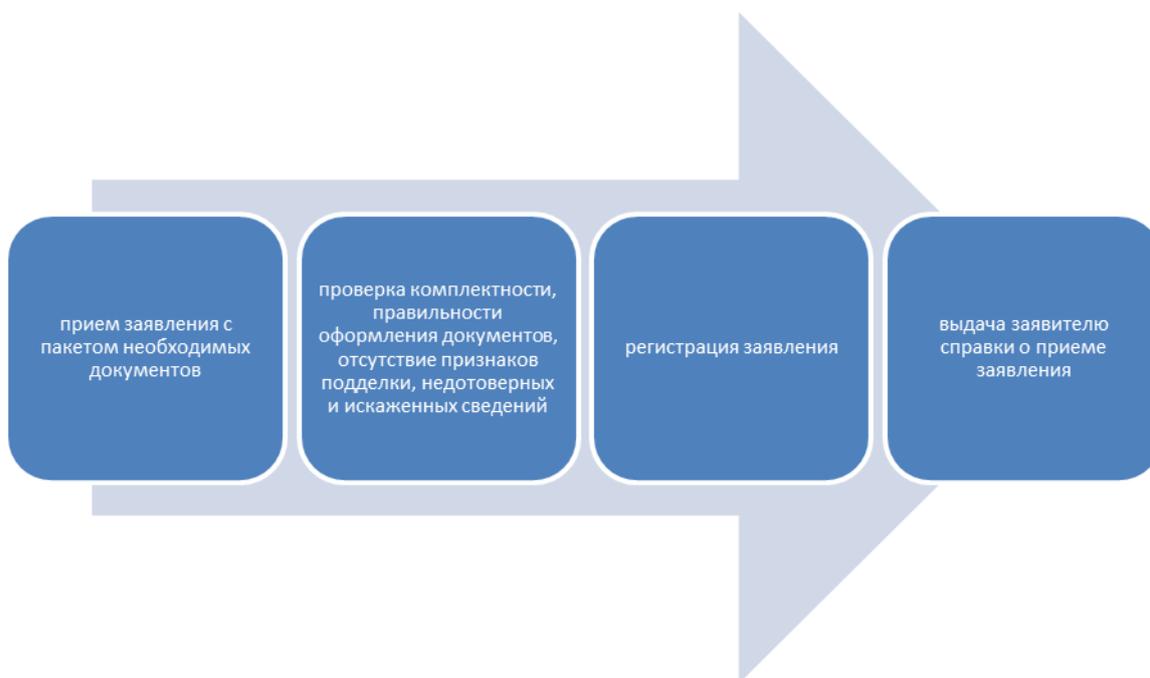


Рис. 1.11. Блок-схема последовательности действий по приему и регистрации заявления гражданина

Учет осуществляется путем занесения сведений, указанных в заявлении, в базу данных государственной системы изготовления, оформления и контроля паспортно-визовых документов нового поколения (БД ГС ПВДНП)⁶¹ (см. рис.1.12).

⁶⁰ Давыдова Э.Н. Работа с обращениями граждан. — Минск, 2010. — С.13.

⁶¹ Постановление Правительства РФ от 6 августа 2015 г. № 813 «Об утверждении Положения о государственной системе миграционного и регистрационного учета, а также

| Журнал учета заявлений граждан | | | |
|---------------------------------------|-------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| (наименование подразделения) | | | |
| №п/п | Регистрационный № | Дата приема заявления | Фамилия, имя и отчество гражданина |
| | | | |
| | | | |

Рис. 1.12. Форма журнала учета заявлений граждан

После приема документов и ввода данных в БД ГС ПВДНП заявителю выдается справка о приеме заявления к рассмотрению (см. рис.1.13).

Штамп подразделения

«__» _____ 20__ г.

Справка № _____

Дана _____

(ФИО заявителя)

В том, что _____

(дата приема заявления)

от гражданина Российской Федерации принято к рассмотрению заявление о выдаче паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.

(должность, ФИО сотрудника отделения № 5)

(подпись)

**Рис. 1.13. Форма справки о приеме заявления
гражданина к рассмотрению**

изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность». — Режим доступа URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения 22.10.2015).

При поступлении заявления в форме электронного документа с использованием Единого портала сотрудник осуществляет проверку на наличие оснований для отказа в приеме заявления к рассмотрению, и по результатам проверки направляет заявителю электронное сообщение о приеме заявления либо о мотивированном отказе в приеме заявления с использованием Единого портала не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления.

Электронное сообщение о приеме заявления к рассмотрению содержит следующую информацию:

- о сроках рассмотрения заявления;
- о необходимости в течение 15 дней со дня получения данного электронного сообщения личного обращения заявителя в отделение № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород для цифрового фотографирования и сканирования папиллярных узоров пальцев рук заявителя (лица, достигшего 12-летнего возраста, в отношении которого подано заявление);
- об адресе отделения, часах приема граждан.

Зарегистрированные в течение рабочего дня заявления, в том числе поступившие в форме электронного документа, передаются руководителю (заместителю руководителя) отделения для определения сотрудника, уполномоченного на направление межведомственных запросов, рассмотрение заявлений⁶².

Далее заявление (независимо от формы подачи) и прилагаемые документы передаются сотруднику, уполномоченному на направление межведомственных запросов, рассмотрение заявлений в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления.

Следующий этап работы – это формирование и направление межведомственных запросов. Сотрудник отделения направляет запросы в

⁶²Куняев Н.Н. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот. — М., 2014. — С. 67-69.

военный комиссариат и правоохранительные органы с целью удостовериться в отсутствии судимостей и запретов на выезд из страны, что может повлечь за собой отказ в оформлении загранпаспорта (рис.1.14).

Штамп подразделения
«___» _____ 20___ г.
№ _____

Кому _____
(наименование военного комиссариата)

Запрос

В соответствии с подпунктом 2 статьи 15 Федерального закона «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» в связи с предоставлением ФМС России государственной услуги по оформлению и выдаче гражданам Российской Федерации паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, прошу предоставить сведения о призыве на военную службу либо направлении на альтернативную гражданскую службу гражданина

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Дата рождения: день ___ месяц ___ год _____

Место рождения _____

Место жительства:

Субъект _____ Район _____

Населенный пункт _____ Улица _____

Дом _____ Корпус _____ Строение _____ Квартира _____

Место пребывания / место фактического проживания (ненужное зачеркнуть)

Субъект _____ Район _____

Населенный пункт _____ Улица _____

Дом _____ Корпус _____ Строение _____ Квартира _____

Дата приема заявления: _____

Руководитель _____
(подпись, ФИО руководителя подразделения ФМС России)

М.П.
ФИО исполнителя
телефон
адрес электронной почты

Рис.1.14. Форма запроса в военный комиссариат

Если никаких ограничений нет, то начальник отделения в течение одного рабочего дня формирует файл, содержащий персональные данные заявителя, цифровую фотографию и изображение папиллярных узоров пальцев рук заявителя (лица, достигшего 12-летнего возраста, в отношении которого подано заявление) и направляет его в электронном виде в Федеральный центр обработки данных (далее — ФЦОД) ФМС России для обработки и направления электронного сообщения в Центр персонализации

паспортно-визовых документов нового поколения для изготовления паспорта нового поколения.

Центр персонализации после изготовления паспорта нового поколения передает информацию со сведениями о его изготовлении в ФЦОД ФМС России. ФЦОД ФМС России направляет соответствующее сообщение об изготовлении паспорта нового поколения в отделение № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород. Бланк паспорта нового поколения с внесенной информацией о персональных данных, цифровой фотографией и изображением папиллярных узоров пальцев рук заявителя направляется в отделение № 5 с использованием почтовой связи.

Паспорт нового поколения оформляется сроком на 10 лет. Все поступившие паспорта вносятся в журнал регистрации входящих документов (рис. 1.15).

| Дата поступления и индекс документа | Корреспондент, дата и индекс поступившего документа | Краткое содержание | Резолюция или кому направлен документ | Отметка об исполнении | Примечание |
|-------------------------------------|---|--------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | | | | | |

Рис. 1.15. Журнал регистрации входящих документов

Данная форма журнала регламентирована инструкцией по делопроизводству в системе ФМС России⁶³.

Граф, данных в этой форме недостаточно, чтобы отразить всю необходимую информацию об исполнении документа, поэтому необходимо дополнить данную форму, следующими графами: «Автор резолюции», «Дата резолюции», «Исполнители», «Срок исполнения». Это позволит более четко

⁶³Приказ ФМС России от 08.11.2010 № 400 «По делопроизводству в системе ФМС России» (вместе с «Инструкцией по делопроизводству в системе ФМС России») (в ред. от 13.07.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

определить систему регистрации входящей документации, вследствие чего отследить исполнение документов. Таким образом, форма журнала регистрации входящих документов будет выглядеть следующим образом (рис. 1.16):

| Дата поступления и индекс документа | Корреспондент, дата и индекс поступившего документа | Краткое содержание | Резолюция или кому направлен документ | Автор резолюции | Дата резолюции | Исполнители | Срок исполнения | Отметка об исполнении | Примечание |
|-------------------------------------|---|--------------------|---------------------------------------|-----------------|----------------|-------------|-----------------|-----------------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | |

Рис. 1.16. Проект формы журнала регистрации входящих документов

Порядок выдачи паспорта нового поколения следующий: заявителю направляется уведомление о необходимости получения загранпаспорта (рис.1.17). Уведомление направляется на бумажном носителе по почте либо в форме электронного сообщения на адрес электронной почты или номер мобильного телефона заявителя (при наличии). Если заявление подано через Единый портал, то и уведомление направляется ему через портал. В уведомлении указывается место и время выдачи паспорта.

Уполномоченный сотрудник при личном приеме, прежде чем, выдать паспорт, проверяет все данные, активирует микросхему паспорта, и выдает паспорт после проставления заявителем личной подписи в специальной графе⁶⁴.

⁶⁴Административный регламент ...содержащих электронный носитель информации — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

Ф.И.О. заявителя,
адрес места жительства (пребывания)

Для получения паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, Вам необходимо обратиться в _____

(наименование, адрес территориального органа ФМС России, подразделения,
приемные дни и часы приема, ФИО сотрудника)

Руководитель _____
(наименование территориального органа ФМС России, подразделения)

(специальное звание, ФИО) (подпись)

«__» _____ 20__ г. М.П.¹

ФИО исполнителя
телефон _____

¹ Проставляется печать территориального органа ФМС России, структурного подразделения.

Рис.1.17. Форма уведомления о необходимости получения загранпаспорта

Результатом заявления гражданина является получение загранпаспорта нового поколения (Приложение 8), поэтому после выдачи паспорта работа с заявлением гражданина считается завершенной.

При личном приеме граждане вправе как устно уточнить какие-либо вопросы, так и написать жалобу. В основном личный прием ведется по вопросам уточнения срока, на который выдается паспорт, порядка выдачи паспортов, а также срока изготовления паспорта (для граждан, зарегистрированных в Белгороде – 14 дней, для граждан Белгородской области – 30 дней, для граждан из других регионов – 4 месяца) (Приложение 9).

Жалобу граждане вправе подавать как в бумажном, так и в электронном виде⁶⁵ через Единый портал государственных и муниципальных услуг. Если гражданин хочет подать жалобу лично, то он приходит к начальнику отделения на личный прием. Результатом написания жалобы является решение вопроса на месте, т.е. начальник отделения проводит работу по устранению фактора, являющегося причиной написания жалобы.

⁶⁵Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления. — М., 2014. — С. 91.

Если же гражданин подает жалобу в электронном виде, то она поступает сначала начальнику Управления, а оттуда она пересылается начальнику 5 отделения. Результатом написания такой жалобы является также устранение причины написания жалобы, проведение соответствующих работ с сотрудниками, а также написание отчета о выполненной работе начальнику Управления. Во всех случаях гражданину направляется уведомление о том, какая работа была проведена на основании его обращения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме (рис.1.18).

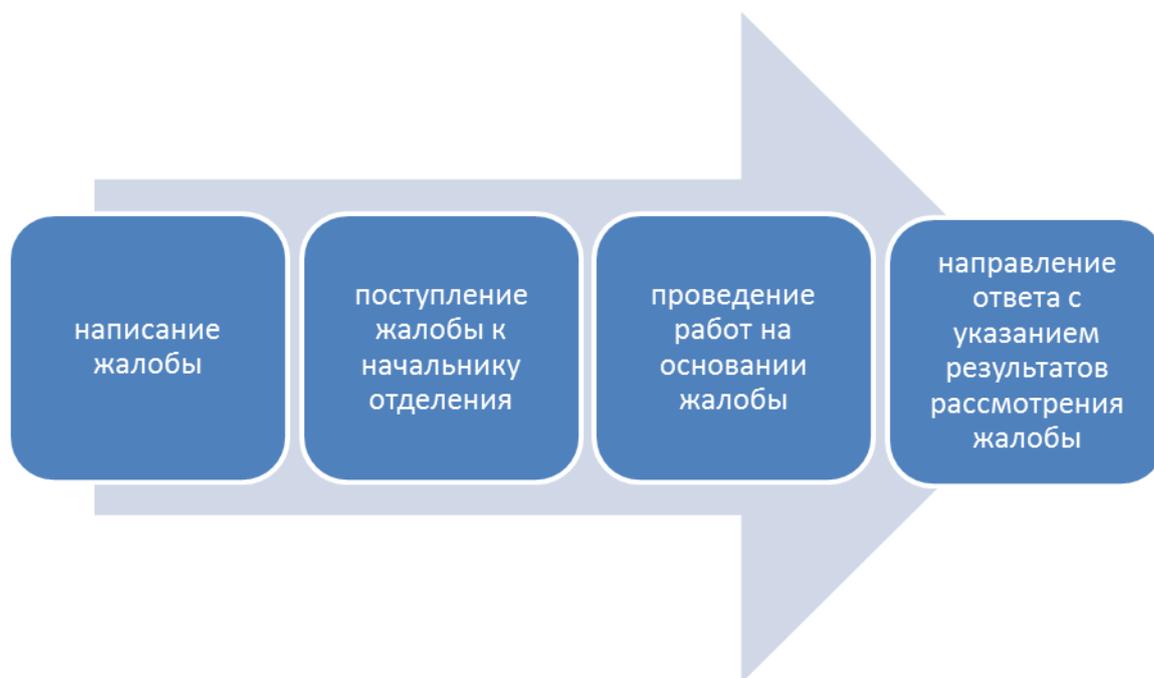


Рис.1.18. Блок-схема рассмотрения жалоб сотрудниками отделения № 5

Жалобы касаются несвоевременного оказания государственной услуги по выдаче загранпаспорта, нарушения срока ожидания в очереди, а также

невозможности оказать государственную услугу из-за нарушения работы оборудования и оргтехники⁶⁶.

Сотрудник, который принял жалобу в личном порядке или получил в электронном виде, вносит сведения о ней в журнал регистрации входящих документов⁶⁷.

Формирование дел в отделении № 5 осуществляется в соответствии со следующими общими правилами:

- к делам приобщаются только исполненные документы в соответствии с заголовками дел по номенклатуре дел;
- в дело группируются документы одного календарного года;
- в дело включается по одному экземпляру каждого документа;
- в делах оформляются внутренние описи документов, находящихся в деле;
- по объему дело не превышает 250 листов.

Формирование и хранение дел с обращениями у исполнителей запрещается.

В дело вместе с обращением подшивается копия ответа и все относящиеся к этому вопросу документы, собранные в процессе его рассмотрения, т.е. каждое обращение составляет в деле самостоятельную группу. Документы внутри группы формируются в последовательности решения вопроса, причем документ-ответ должен быть подшит за документом-запросом.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения

⁶⁶Административный регламент предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации от 15.10.2012 № 320 (с изменениями и дополнениями от 12.09.2015). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

⁶⁷Задорина Ю.С. Некоторые секреты входящих документов// Секретарь-референт.— Электрон. журн. — 2012. — №5. — Режим доступа URL: <http://www.profiz.ru> (дата обращения 25.11.2015).

граждан, а также неправильно оформленные документы формировать в дела запрещается.

Исполненные обращения формируются в дела по алфавитному и тематическому признакам. Внутри дела обращения систематизируются в хронологической последовательности. Появившиеся дополнительные документы по вопросам, связанным с обращением, или повторное обращение подшивается к первой группе документов.

Дело с обращениями граждан включается в соответствующий раздел номенклатуры дел под самостоятельным индексом. Обращения граждан, сформированные в дело, включаются в номенклатуру дел со следующим заголовком: «Обращения граждан и документы по их рассмотрению».

Законченные дела с обращениями граждан хранятся в справочных целях. Ответственность за их сохранность несет начальник отделения № 5. Сроки хранения дел с обращениями граждан определены Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения⁶⁸. Согласно ст. 183 срок хранения этой категории дел – 5 лет «ЭПК».

Отобранные на постоянное хранение дела с обращениями граждан подлежат полному оформлению: листы дела нумеруются, оформляется лист - заверитель дела, на обложку дела выносятся даты начала и окончания дел, количество листов, срок хранения. Также составляется внутренняя опись документов дела.

Оформление дел с обращениями граждан входит в функции специалиста-эксперта.

⁶⁸Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.09.2010 № 18380) (ред. от 16.02.2016). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

Письма и заявления граждан формируются в отдельные дела вместе с материалами по их рассмотрению.

По законченному производством делу в номенклатуре дел исполнителем или лицом, ответственным за хранение дела, делается запись с указанием даты окончания дела, количества листов в нем и других необходимых данных⁶⁹.

После истечения срока, установленного для хранения дел, на основании акта о выделении их к уничтожению, утверждаемого начальником отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород, указанные дела подлежат уничтожению⁷⁰ (Приложение 10).

Таким образом, в настоящее время рассмотрение обращений независимо от способа подачи осуществляется по одним и тем же правилам. Особенность при работе с письменными и электронными обращениями заключается только в способе подачи обращения. При рассмотрении обращений сотрудники руководствуются только нормативными документами федерального уровня, которые не отражают всю специфику работы территориальных отделений. Поэтому необходимо разработать Административный регламент по работе с обращениями граждан, в котором будут учтены все особенности работы с обращениями граждан в отделении № 5. Кроме того, содержание локальных документов, регламентирующих работу сотрудников отделения № 5, устарело и требует внесения изменений⁷¹.

⁶⁹Бахтеев Ю.Д. Документационное обеспечение управления предприятий и организаций и архивное хранение документов. Учебное пособие. — Пенза, 2013. — С. 35.

⁷⁰Инструкция по делопроизводству в ФМС России (утв. приказом от 08 ноября 2010 г. № 400). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

⁷¹Борискин В.В. Государственное управление, государственная служба и их документационное обеспечение: учеб. пособие. — М., 2006. — С. 125-129.

2. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОТДЕЛЕНИИ № 5 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ В Г. БЕЛГОРОД

2.1. Переработка должностного регламента специалиста 1 разряда

Структура и содержание должностного регламента, имеющегося в Отделении № 5, не соответствует нормативным требованиям. Поэтому одним из направлений совершенствования работы с обращениями граждан является переработка должностного регламента специалиста 1 разряда, так как данный государственный гражданский служащий отвечает в отделении за работу с обращениями граждан (Приложение 11).

Должностной регламент – это локальный нормативный акт, который описывает конкретные должностные права и обязанности гражданского служащего, квалификационные требования к уровню и характеру знаний и навыков, предъявляемых к нему по занимаемой должности, а также отражает особенности исполнения гражданским служащим своих должностных обязанностей, порядок его служебного взаимодействия⁷².

Должностной регламент позволяет:

- грамотно распределить трудовую нагрузку;
- получить четкое представление о трудовой функции работника;
- обеспечивать взаимоотношения государственных служащих, занимающих разные должности;
- объективно проводить конкурс на замещение вакантной должности, аттестацию и квалификационный экзамен;

⁷²Кирилин А.В. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации». — Режим доступа URL: <http://kommentarii.org> (дата обращения: 15.01.2016).

- обосновать легитимность наложения дисциплинарных взысканий⁷³.

При составлении должностного регламента специалиста 1 разряда необходимо использовать Конституцию РФ⁷⁴ (ст. 33 закрепляет право гражданина подавать обращения в государственные органы и органы местного самоуправления); а также ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»⁷⁵, который содержит информацию о сроках и порядке рассмотрения обращений граждан. Кроме того, следует учитывать требования ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»⁷⁶, который содержит основные сведения о гражданской службе, права и обязанности гражданского служащего, запреты и ограничения, требования к образованию специалиста 1 разряда; Постановление Правительства РФ «Об утверждении государственных требований к профессиональной переподготовке, повышению квалификации и стажировке государственных гражданских служащих Российской Федерации»⁷⁷, которое используется при поступлении на гражданскую службу, а также устанавливает требования к профессиональной переподготовке государственных служащих; Указ Президента РФ «О дополнительном профессиональном образовании государственных гражданских служащих

⁷³Россол С.О. Должностная инструкция: понятие, содержание, разработка //Управление персоналом. — Электрон. журн. — 2008. — № 11. — Режим доступа URL: <http://www.top-personal.ru> (дата обращения: 15.01.2016).

⁷⁴ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

⁷⁵Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» (ред. от 03.11.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

⁷⁶Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (ред. от 30.12.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

⁷⁷Постановление Правительства РФ от 06.05.2008 № 362 «Об утверждении государственных требований к профессиональной переподготовке, повышению квалификации и стажировке государственных гражданских служащих Российской Федерации». — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

Российской Федерации⁷⁸», утверждающий положение «О порядке получения дополнительного профессионального образования государственными гражданскими служащими Российской Федерации» (данный НПА используется при составлении общих положений должностного регламента).

При разработке должностного регламента также учитываются требования ГОСТ Р 6.30-2003 УСД. УСОПД. Требования к оформлению документов⁷⁹, содержащий перечень реквизитов и порядок их оформления, а также требования к составлению документов. Перечень должностей гражданской службы центрального аппарата ФМС России ведущей, старшей и младшей групп, по которым устанавливается ненормированный служебный день⁸⁰ устанавливает правильное название должности и к группе каких должностей относится специалист 1 разряда. Требования данного перечня необходимо учитывать при разработке общих положений должностного регламента специалиста 1 разряда. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих⁸¹ содержит требования к уровню знаний. Указ Президента Российской Федерации о квалификационных требованиях к стажу государственной гражданской службы (государственной службы иных видов) или стажу работы по специальности для федеральных государственных гражданских служащих⁸²

⁷⁸Указ Президента РФ от 28.12.2006 № 1474 «О дополнительном профессиональном образовании государственных гражданских служащих Российской Федерации» (ред. от 08.03.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁷⁹ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁸⁰Перечень должностей гражданской службы центрального аппарата ФМС России ведущей, старшей и младшей групп, по которым устанавливается ненормированный служебный день (утв. приказом ФМС РФ от 04.06.2009 № 135). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁸¹Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих (утв. постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37) (ред. от 02.02.2014). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁸²Указ Президента Российской Федерации «О квалификационных требованиях к стажу государственной гражданской службы (государственной службы иных видов) или стажу работы по специальности для федеральных государственных гражданских служащих» от

содержит информацию о том, что требования к стажу специалиста 1 разряда не предъявляются. Рекомендации по разработке должностных регламентов федеральных государственных гражданских служащих в федеральных министерствах федеральных службах и федеральных агентствах⁸³ содержат информацию о структуре должностного регламента. Приказ Федеральной миграционной службы «Об особенностях применения в отношении сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации, прикомандированных к ФМС России, некоторых приказов МВД России»⁸⁴ содержит сведения о порядке подготовки специалиста 1 разряда для замещения должности.

В соответствии с Рекомендациями по разработке должностных регламентов федеральных государственных гражданских служащих в федеральных министерствах, федеральных службах и федеральных агентствах должностной регламент имеет следующие разделы:

1. Общие положения.
2. Квалификационные требования к образованию, стажу работы, уровню и характеру знаний и навыков.
3. Должностные обязанности.
4. Права.
5. Ответственность.
6. Перечень вопросов, по которым государственный гражданский служащий вправе или обязан самостоятельно принимать определенные решения.

27.09.2005 № 1131 (ред. от 26.07.2008). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁸³Рекомендации по разработке должностных регламентов федеральных государственных гражданских служащих в федеральных министерствах, федеральных службах и федеральных агентствах (подготовлены Минздравсоцразвития России и направлены в федеральные государственные органы письмом Минздравсоцразвития России от 10 августа 2005 г. №3855 - ВС). — Москва, 2005. — С.72.

⁸⁴Приказ Федеральной миграционной службы от 15 апреля 2013 г. № 203 «Об особенностях применения в отношении сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации, прикомандированных к ФМС России, некоторых приказов МВД России». — Режим доступа URL: <http://www.rg.ru> (дата обращения: 15.01.2016).

7. Перечень вопросов, по которым государственный гражданский служащий вправе или обязан участвовать при подготовке проектов нормативных правовых актов и (или) проектов управленческих и иных решений.

8. Сроки и процедуры подготовки, рассмотрения, порядок согласования и принятия проектов решений по замещаемой должности государственной гражданской службы.

9. Порядок служебного взаимодействия государственного гражданского служащего в связи с исполнением должностных обязанностей с государственными гражданскими служащими в том же государственном органе, государственными гражданскими служащими других государственных органов, гражданами и организациями.

10. Перечень государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям в соответствии с административным регламентом государственного органа.

11. Показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности гражданского служащего⁸⁵.

В результате переработки должностного регламента специалиста 1 разряда был внесен ряд изменений.

В разделе «Общие положения» расширена нормативная база, на основании которой работает специалист 1 разряда, указаны названия документов.

Содержание раздела «Должностные обязанности» привели в соответствие с выполняемыми обязанностями специалиста 1 разряда.

В разделе «Права» дополнили сведения о том, с кем специалист 1 разряда имеет право вести переписку, а также какую информацию он может запрашивать.

⁸⁵Рекомендации по разработке должностных регламентов... — С. 4.

В разделе «Ответственность» подробно описали, за что именно несет ответственность специалист 1 разряда, а также обновили нормативно-методическую базу, в соответствии с которой устанавливается ответственность.

Раздел «Порядок служебного взаимодействия» был переименован и дополнен информацией в соответствии с действующим порядком взаимодействия специалиста 1 разряда. Была внесена информация о порядке взаимодействия с другими гражданскими служащими отделения.

Раздел «Перечень государственных услуг оказываемых гражданам и организациям в соответствии с административным регламентом государственного органа» отсутствовал и был внесен в должностной регламент.

Должностной регламент утверждается начальником отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород после визирования Начальника Отделения № 5. К должностному регламенту прилагается лист ознакомления, который был оформлен в процессе переработки документа.

Должностной регламент специалиста 1 разряда имеет следующие реквизиты:

- наименование отделения;
- наименование вида документа;
- дата документа;
- регистрационный номер документа;
- заголовок к тексту;
- гриф утверждения
- текст;
- подпись;
- визы согласования⁸⁶.

⁸⁶Меркулова Е.В. Практическое делопроизводство. Составление и оформление документов. Пособие для секретаря и кадровика. — М., 2011. — С. 93 —94.

Таким образом, должностной регламент специалиста 1 разряда был переработан исходя из функций и задач Отделения № 5, с учетом требований, установленных действующим законодательством. Были внесены изменения в существующие разделы должностного регламента, а также внесены недостающие разделы.

2.2. Разработка административного регламента предоставления государственной услуги «Организация работы с обращениями граждан»

Проанализировав работу с обращениями граждан в Отделении № 5, мы выявили, что она регламентирована федеральным законодательством, но отсутствует такой локальный нормативный акт, как административный регламент предоставления государственной услуги «Организация работы с обращениями граждан (Приложение 12). Для совершенствования оказания государственной услуги по работе с обращениями граждан в Отделении № 5 было принято решение разработать данный регламент⁸⁷.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги.

Разрабатывается административный регламент на основании следующих документов:

1. ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг⁸⁸»;
2. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг⁸⁹»;

⁸⁷Соловьев С.Г. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан// Российский юридический журнал. — Электрон. журн. — 2010. — № 2(71). — Режим доступа URL:<http://elibrary.ru/> (дата обращения: 08.10.2015).

⁸⁸Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. 10.01.2016). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

⁸⁹Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 (ред. от 23.01.2014) «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления

3. ГОСТ Р 6.30-2003 УСД. УСОПД. Требования к оформлению документов⁹⁰;

Согласно Постановлению Правительства⁹¹ административный регламент предоставления государственной услуги должен иметь следующие разделы:

1. Общие положения.
2. Стандарт предоставления государственной услуги.
3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.
4. Формы контроля за исполнением регламента.
5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц.

Раздел «Общие положения» содержит следующую информацию: предмет регулирования (регулирует работу с обращениями граждан), круг заявителей, требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги (информация о месте нахождения и графике работы Отделения, номер телефона и адрес официального сайта, порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги).

Второй раздел состоит из сведений о наименовании государственной услуги (государственная услуга по организации приема граждан и работе с их обращениями), полном наименовании Отделения № 5, об описании

государственных услуг»). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

⁹⁰ГОСТ Р 6.30–2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно распорядительной документации. Требования к оформлению документов.— Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

⁹¹Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов» (ред. от 23.01.2014). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

результатов предоставления государственной услуги и о сроках рассмотрения обращений граждан. Также указан перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги (ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан от 02.05.2006 № 59-ФЗ⁹²», ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ⁹³, ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 № 210-ФЗ⁹⁴, Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг⁹⁵»). Сведения о том, в каком виде и порядке граждане могут подавать обращение в Отделение № 5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения. Порядок и размер взимания госпошлины, а также максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и срок и порядок регистрации обращения. Также указаны требования к помещению и показатели доступности и качества оказания услуги по рассмотрению обращений граждан.

Третий раздел содержит состав процедур по оказанию государственной услуги (прием обращений, регистрация, рассмотрение, оформление дел, личный прием граждан). Порядок приема обращений, поступивших в электронной форме. Подробно рассмотрен порядок оформления ответов на обращения. Содержится информация о проведении аналитической работы по обращениям граждан (учет обращений подготовка отчетов).

⁹²Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» (ред. от 03.11.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

⁹³Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 01.09.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

⁹⁴Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 10.01.2016). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

⁹⁵Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов» (ред. от 23.01.2014). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс» .

Четвертый раздел «Формы контроля за исполнением регламента» содержит описание текущего контроля за соблюдением регламента, а так же порядка и периодичности проведения плановых и внеплановых проверок работы сотрудников Отделения № 5, а также информацию об ответственности должностных лиц, занимающихся работой с обращениями граждан.

В последнем разделе «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц» указана следующая информация: информация о праве граждан подать жалобу, предмет жалобы, порядок ее подачи и сроки рассмотрения Отделением № 5, перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы, порядок информирования граждан о результатах рассмотрения⁹⁶.

Административный регламент предоставления государственной услуги «Организация работы с обращениями граждан» по работе с обращениями граждан имеет следующие реквизиты:

- Наименование организации;
- Наименование вида документа
- Дата
- Регистрационный номер
- Гриф утверждения
- Заголовок к тексту
- Текст
- Виза согласования

Проект Административного регламента передается в УФМС России по Белгородской области в г. Белгород, если он будет одобрен начальник издает приказ об утверждении данного регламента.

⁹⁶Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов» (ред. от 23.01.2014) — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

Таким образом, применение Административного регламента предоставления государственной услуги «Организация работы с обращениями граждан» сократит время сотрудников на рассмотрение обращений, так как порядок и сроки рассмотрения будут установлены в одном документе. При помощи разработанного регламента работа с обращениями граждан в Отделении № 5 будет систематизирована и упрощена, что позволит сотрудникам отделения обрабатывать большее количество обращений за один рабочий день.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Право граждан на обращения будет всегда актуальным в отделениях ФМС Российской Федерации. Это связано, прежде всего, с тем, что гражданин в течение всей своей жизни сталкивается с задачей оформления документов, а, следовательно, вынужден обращаться в ФМС с заявлением на получение документов. Кроме того, всегда есть риск некачественного оказания государственной услуги по работе с обращениями граждан, отсюда вытекает право каждого гражданина обращаться в федеральный миграционный службу с жалобой.

Порядок рассмотрения обращений независимо от способа подачи является одинаковым. Особенность при работе с письменными и электронными обращениями заключается только в способе подачи обращения. Каждый гражданин определяет для себя наиболее удобный способ подачи обращения. Изучив динамику обращений в отделении № 5, можно сделать вывод, что в последнее время большая часть граждан подает обращения через Единый портал государственных и муниципальных услуг, так как это сокращает время на подачу обращений и упрощает процедуру получения государственных услуг.

В ходе написания выпускной квалификационной работы мы определили понятие обращения гражданина и виды обращений, существующих в отделении № 5. Обращение гражданина (далее – обращение) - направленное в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган. Существует 3 вида обращений: заявление, предложение и жалоба, однако в отделении № 5 подаются заявления, жалобы и ведется личный прием (в ходе которого реализуется право на устное обращение гражданина). С обращениями граждан в отделении № 5 работает

специалист 1 разряда и другие сотрудники, в обязанности которых входит выдача паспортов гражданам, а также начальник отделения.

При рассмотрении процесса организации работы с обращениями граждан было установлено, что прием обращений предполагает определенную организацию этого процесса, который зависит от количества поступающих обращений, масштабов и характера деятельности отделения, от того, создано ли для работы с обращениями граждан отдельное структурное подразделение или обязанности возлагаются на определенное должностное лицо. Оперативность работы с обращениями граждан напрямую зависит от своевременного и правильного формирования делопроизводства по обращениям граждан. Регистрация обращений представляет собой юридическое свидетельство того, что документы приняты к рассмотрению в данной организации. Важнейший момент рассмотрения обращений граждан – принятие решения по обращению, так как от принятого решения зависит будут ли удовлетворены требования гражданина. Решение по обращению принимается с учетом детального изучения обращения, оно должно иметь логическое и правовое обоснование. Особенно важно соблюдать сроки рассмотрения обращений, так как промедления в исполнении обращения могут привести к нарушению законных прав гражданина.

На основании изучения нормативно-правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в отделении № 5, можно сделать вывод, что в них регламентированы не все вопросы, касающиеся порядка работы с обращениями граждан. Недостаточно описан порядок осуществления контроля за исполнением обращения гражданина, нигде не прописана четкая схема рассмотрения обращений. Переработка должностного регламента позволит установить четкие права и обязанности специалиста 1 разряда, именно поэтому очень важно, чтобы должностной регламент был оформлен в соответствии с действующим законодательством.

Именно поэтому разработка Административного регламента по работе с обращениями граждан позволит уменьшить количество времени, затрачиваемое на рассмотрение каждого обращения, так как порядок и сроки рассмотрения будут прописаны в локальном методическом документе, который всегда под рукой у сотрудников. При помощи разработанного регламента работа с обращениями граждан в Отделении № 5 будет систематизирована и упрощена, что позволит сотрудникам отделения обрабатывать большее количество обращений за один рабочий день.

В целом, можно сказать, что весь комплекс предложенных мер позволяет оптимизировать работу отделения № 5, сделать государственную услугу более качественной, а после апробации и в случае необходимости доработки данные документы могут быть использованы в отделении № 5 и в других отделениях ФМС по Белгородской области в г. Белгород.

Библиографический список

І. Источники

Неопубликованные источники

1. Положение об Управлении Федеральной миграционной службы по Белгородской области (утв. приказом ФМС России от 02 декабря 2013 г. № 623). — М., 2013. — 9 с.

2. Положение об отделении №5 отдела УФМС по Белгородской области в г. Белгород (утв. приказом УФМС России по Белгородской области от 08.06.2015 № 79). — Белгород, 2015. — 4с.

3. Должностной регламент государственного инспектора отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв. начальником УФМС России по Белгородской области 15.10.2013). — Белгород, 2012. — 7с.

4. Должностной регламент начальника отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв. начальником УФМС России по Белгородской области 23.10.2012). — Белгород, 2012. — 6с.

5. Должностной регламент старшего инспектора отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв. начальником УФМС России по Белгородской области 10.10.2012). — Белгород, 2012. — 6с.

6. Должностная инструкция специалиста-эксперта отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв. начальником УФМС России по Белгородской области 15.04.2014). — Белгород, 2012. — 6с.

7. Должностной регламент специалиста 1 разряда отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (утв.

начальником УФМС России по Белгородской области 23.10.2012). — Белгород, 2012. — 7с.

Опубликованные источники

8. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с изм. от 21.07.2014 № 11-ФКЗ). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс»

9. Федеральный закон от 18.07.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» (ред. от 28.11.2015). — Доступ из информационно-правовой системы «Гарант».

10. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» (ред. от 03.11.2015) — Доступ из информационно-правовой системы «Гарант».

11. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (ред. от 30.12.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

12. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

13. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп. вступ. в силу с 10.01.2016). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

14. Указ Президента Российской Федерации «О квалификационных требованиях к стажу государственной гражданской службы (государственной службы иных видов) или стажу работы по специальности для федеральных государственных гражданских служащих» от 27.09.2005 № 1131 (ред. от 26.07.2008). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

15. Указ Президента РФ от 28.12.2006 № 1474 «О дополнительном профессиональном образовании государственных гражданских служащих Российской Федерации» (ред. от 08.03.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

16. Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения» (ред. от 16.02.2016). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

17. Постановление Правительства РФ от 13 июля 2012 г. № 711 «О вопросах Федеральной миграционной службы» (с изм. от 31 октября 2015 г.). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

18. Постановление Правительства РФ от 06 августа 2015 г. № 813 «Об утверждении Положения о государственной системе миграционного и регистрационного учета, а также изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность». — Режим доступа URL: <http://pravo.gov.ru>

19. Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг

(функций)» (ред. от 16.02.2015). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

20. Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (ред. от 05.12.2014). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

21. Постановление Правительства РФ от 28.12.2011 № 1184 «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде» (вместе с «Правилами обеспечения перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде при предоставлении государственных услуг») (ред. от 22.11.2013). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

22. Постановление Правительства РФ от 06.05.2008 № 362 «Об утверждении государственных требований к профессиональной переподготовке, повышению квалификации и стажировке государственных гражданских служащих Российской Федерации». — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

23. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов

предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг») (ред. от 23.01.2014). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

24. Рекомендации по разработке должностных регламентов федеральных государственных гражданских служащих в федеральных министерствах, федеральных службах и федеральных агентствах (подготовлены Минздравсоцразвития России и направлены в федеральные государственные органы письмом Минздравсоцразвития России от 10 августа 2005 г № 3855-ВС). — Москва, 2005. —93с.

25. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих (утв. Постановлением Минтруда РФ от 21 августа 1998 г. № 37) (ред. от 02.02.2014). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

26. Административный регламент предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации (утв. Приказом Федеральной миграционной службы от 26 марта 2014 г. № 211). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

27. Административный регламент предоставления федеральной миграционной службой государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации от 15.10.2012 № 320 (с изменениями и дополнениями от 12.09.2015 № 409). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

28. Приказ Федеральной миграционной службы от 15 апреля 2013 г. № 203 «Об особенностях применения в отношении сотрудников органов

внутренних дел Российской Федерации, прикомандированных к ФМС России, некоторых приказов МВД России» (Зарегистрирован в Минюсте РФ 14 мая 2013 г.). — Режим доступа URL: <http://www.rg.ru> (дата обращения 15.01.2016).

29. Перечень должностей гражданской службы центрального аппарата ФМС России ведущей, старшей и младшей групп, по которым устанавливается ненормированный служебный день (утв. Приказом ФМС РФ от 04.06.2009 № 135). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

30. Положение «Об организации работы с обращениями граждан и организаций в Федеральной миграционной службе и ее территориальных органах» (утв. Приказом ФМС России от 21.03.2014 № 208). — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

31. Инструкция по делопроизводству в ФМС России (утв. приказом от 8 ноября 2010 г. № 400). — Доступ из информационно-правовой системы «ГАРАНТ».

32. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. — Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

II. Литература

33. Айман, Т.О. Делопроизводство: Образцы документов/ Т.О. Айман. М.: — Изд-во РИОР, 2012. — 280 с.

34. Андреева, В.И. Делопроизводство: организация и ведение: учебно-практическое пособие / В.И. Андреева. — М.: КНОРУС, 2010. — 296 с

35. Бахтеев, Ю.Д. Документационное обеспечение управления предприятий и организаций и архивное хранение документов. Учебное

пособие / Ю.Д. Бахтеев, В.Ф. Захаров, И.Н. Наумов. — Пенза: ПГУ, 2013. — 124с.

36. Борискин, В.В. Государственное управление, государственная служба и их документационное обеспечение: учеб. пособие/В.В. Борискин, Н.М. Поликарпова, С.Г. Тихомиров. — М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2006. — 360 с.

37. Воробьев, В.П., Юрина, Ю.Г. Анализ обращений в органы власти как способ исследования социокультурных установок граждан [Электронный ресурс]// Известия ВУЗов. Поволжский регион. Общественные науки. — Электрон. журн. — 2013. — №4 (28). — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru>.

38. Давыдова, Э.Н. Работа с обращениями граждан/ Э.Н. Давыдова, А.Е. Рыбаков. — Минск: Регистр, 2010. — 72 с.

39. Задорина, Ю.С. Некоторые секреты входящих документов [Электронный ресурс] // Секретарь-референт. — Электрон. журн. — 2012. — №5. — Режим доступа URL: <http://www.profiz.ru>.

40. Кирилин, А.В. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации». — Москва, 2012. — Режим доступа URL: <http://kommentarii.org>.

41. Кузнецов, С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления / С.Л. Кузнецов. — М.: Издательство «ТЕРМИКА», 2014. — 288 с.

42. Куняев, Н.Н. Конфиденциальное делопроизводство и защищенный электронный документооборот / Н.Н. Куняев, А.С. Дёмушкин, Т.В. Кондрашова, А.Г. Фабричнов. — М.: Логос, 2014. — 500 с.

43. Лапин, А.Е., Борисов, Н.И. Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти [Электронный ресурс]// Вестник УдмГУ. — Электрон. журн. — 2013. — №2-1. — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru>

44. Лоншаков, Ю.С. Теоретические основы права граждан на обращение: понятие, содержание, признаки, взаимосвязь с политическими правами [Электронный ресурс]// Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. — Электрон. журн. — 2010. — №2. — Режим доступа URL:<http://elibrary.ru>

45. Меркулова, Е.В. Практическое делопроизводство. Составление и оформление документов. Пособие для секретаря и кадровика / Е.В. Меркулова. — М.: ОМЕГА-Л, 2011. — 192 с.

46. Миронов, М.А. Обращения граждан как элемент системы защиты прав человека и основных свобод: право и практика (в авторской редакции) /М.А. Миронов. — М.: Юрид. лит. — 2001. — 392 с.

47. Рогожин, М.Ю. Делопроизводство и документооборот в бухгалтерии / М.Ю. Рогожин. — М.: ГроссМедиа, 2009. — 224 с.

48. Россол, С. Должностная инструкция: понятие, содержание, разработка [Электронный ресурс] / С. Россол //Управление персоналом. — Электронный журн. — 2008. — № 11. — Режим доступа URL: <http://www.top-personal.ru>

49. Савоськин, А.В. Проблемы нормативного регулирования обращений граждан, групп граждан и организаций [Электронный ресурс] / А.В. Савоськин // Вестник Уральского института экономики, управления и права. — Электрон. журн. — 2014. — №4(29). — Режим доступа URL:<http://elibrary.ru>

50. Соловьев, С.Г. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан [Электронный ресурс] С.Г. Соловьев, И.Е. Попов // Российский юридический журнал. — Электрон. журн. — 2010. — № 2(71). — Режим доступа URL:<http://elibrary.ru>.

51. Хафизова, А.И. Право граждан на обращения [Электронный ресурс] / А.И.Хафизова // Символ науки. — Электрон. журн. — 2015. — №6. — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru>

52. Юрина, Ю.Г. К вопросу о классификации обращений граждан в органы власти [Электронный ресурс] / Ю.Г. Юрина // Теория и практика общественного развития. — Электрон. журн. — 2014. — №5. — Режим доступа URL: <http://cyberleninka.ru>

III. Интернет-ресурсы

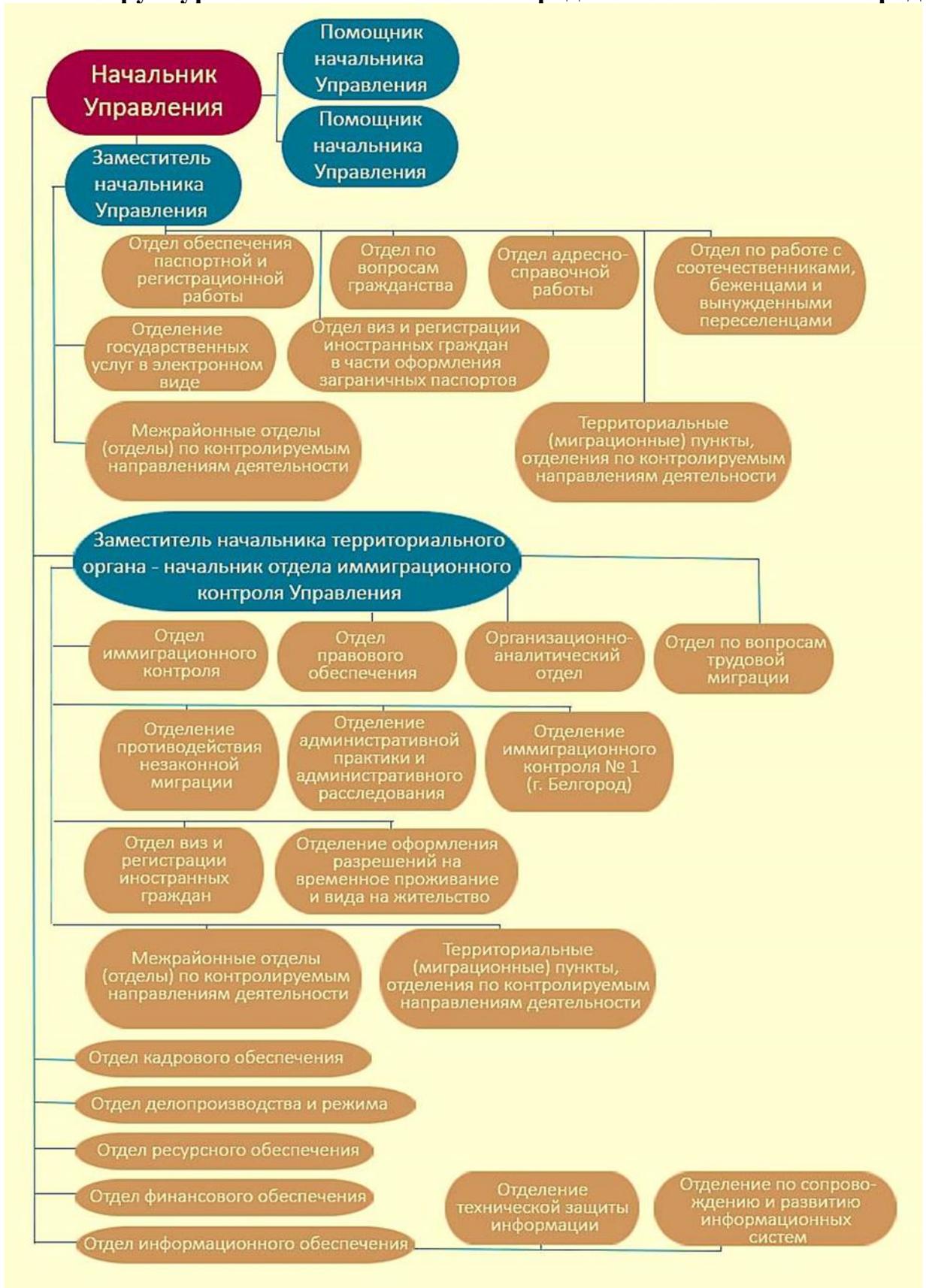
53. Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс]/Электронное правительство госуслуги. — М., 2009. — Режим доступа URL: <http://www.gosuslugi.ru>

54. Управление Федеральной миграционной службой России по Белгородской области [Электронный ресурс]/УФМС России по Белгородской области. — Белгород, 2000. — Режим доступа URL: <http://www.ufms31.ru>.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

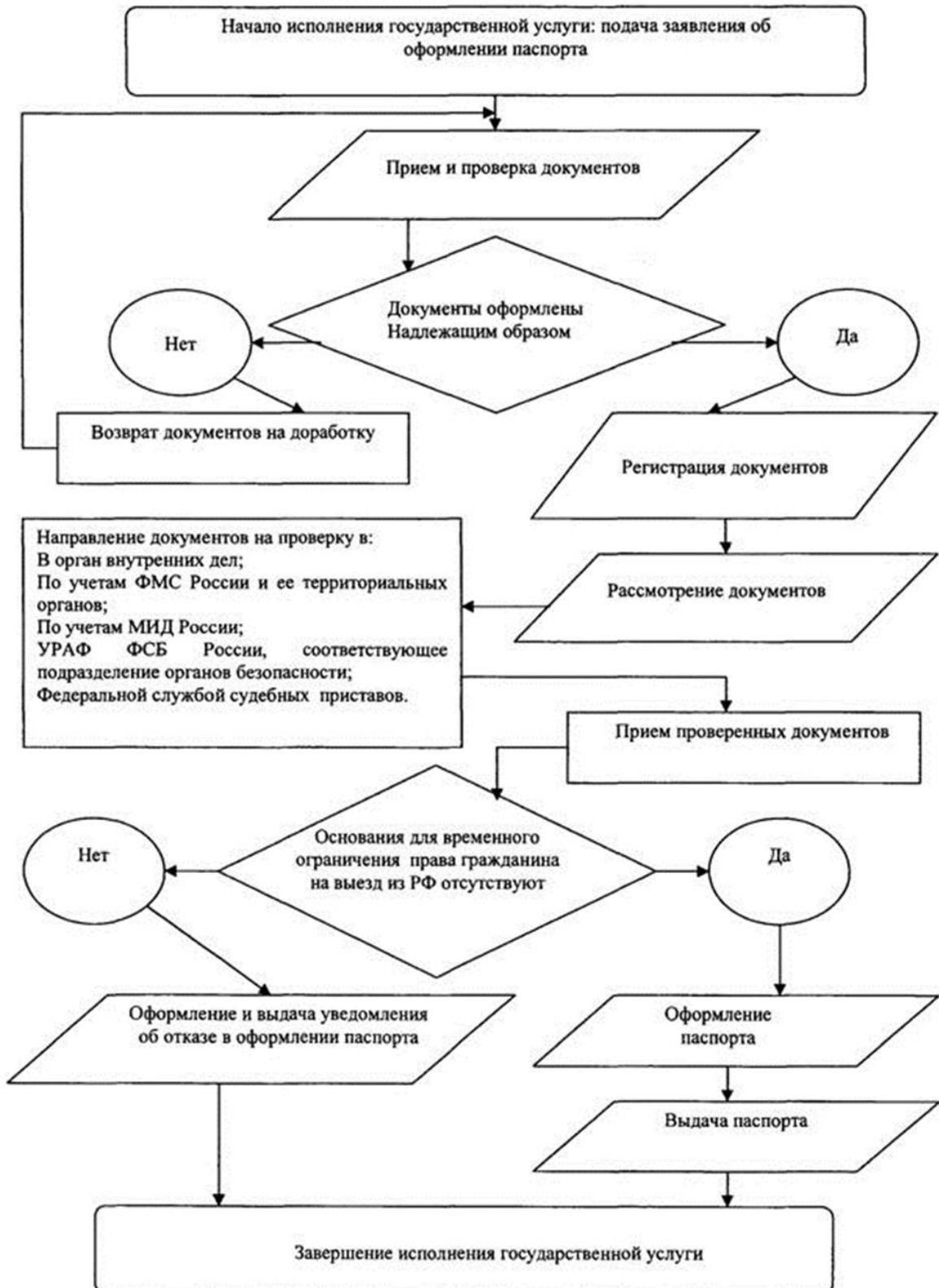
Структура УФМС России по Белгородской области в г. Белгород



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Блок–схема предоставления государственной услуги ФМС России в пределах компетенции отделением № 5

БЛОК – СХЕМА ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ФМС РОССИИ В ПРЕДЕЛАХ КОМПЕТЕНЦИИ, ЕЕ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ИЛИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ



ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Форма заявления о выдаче паспорта нового поколения на взрослого

| | | | | | |
|--|---|----------|------------------|------------------|-----|
| Дело № | Получено в электронном виде с Единого портала государственных и муниципальных услуг и функций | | фотографии | | |
| | | | | | |
| 1. Фамилия | | | | | |
| Имя | | | 2. Пол | Ж | М |
| Отчество | | | 3. Дата рождения | | |
| 4. Место рождения | | | | | |
| 5. Если ранее имели другие фамилию, имя, отчество, то укажите ниже предыдущие данные | | | Да | | Нет |
| Фамилия | | | | | |
| Имя | | | Пол | Ж | М |
| Отчество | | | Дата смены | | |
| Место смены | | | | | |
| Дополнительные сведения о предыдущих фамилии, имени, отчестве представлены в Приложении № 2 на « | | | | »л. | |
| 6. Адрес места жительства | | | | | |
| Субъект | | | | | |
| Район | | | | | |
| Населенный пункт | | | | | |
| Улица | | | | | |
| Дом | Корпус | Строение | Квартира | Дата регистрации | |
| | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|--------------|-------------------------|-------------------------|---|--|-----|----|-----|--|
| 7. Адрес | места пребывания | | фактического проживания | | | | | | | |
| Субъект | | | | | | | | | | |
| Район | | | | | | | | | | |
| Населенный пункт | | | | | | | | | | |
| Улица | | | | | | | | | | |
| Дом | Корпус | Строе ние | Квар тира | Срок регист рации | с | | по | | | |
| 8. Телефон | 9. Адрес электронной почты (по желанию) | | | | | | | | | |
| 10. Основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (паспорт) | | | | | | | | | | |
| Серия | Номер | Дата выдачи | | | | | | | | |
| Кем выдан | | | | | | | | | | |
| 11. Был ли на Вас за период работы (учебы, службы) оформлен допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям, отнесенным к государственной тайне? (если да, то указать организацию и год) | | | | | | | | Да | Нет | |
| Организация | | | | | | | Год | | | |
| 12. Имеете ли Вы договорные, контрактные обязательства, препятствующие выезду за границу? (если да, то указать организацию и год) | | | | | | | | Да | Нет | |
| Организация | | | | | | | Год | | | |
| 13. Имею заграничный паспорт | Серия | Но мер | Дата выдачи | | | | | | | |
| Орган, выдавший паспорт | | | | | | | | | | |

Оборотная сторона

| | | | |
|--|------------|---|------------------------------------|
| 14. Сведения о трудовой деятельности за последние 10 лет (включая учебу в учебных заведениях и военную службу) | | | |
| Месяц и год поступления | увольнения | Должность и место работы, номер войсковой части | Адрес организации, войсковой части |

| | | |
|---|--|--|
| Дата получения паспорта нового поколения | | |
| Подпись заявителя | | |

| | | | | | |
|--|-------|--|-------|--|--------------------|
| Заполняется уполномоченным сотрудником | | | | | |
| Дата приема документов | | Подпись, фамилия сотрудника, принявшего заявление | | | |
| Регистрационный номер | | | | | |
| Оформлен паспорт нового поколения | Серия | | Номер | | Дата оформления |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
 Форма листа сведений об изменении
 персональных данных

| | | | |
|--------|--|---|--|
| Дело № | | Получено в электронном виде с Единого портала государственных и муниципальных услуг и функций | |
|--------|--|---|--|

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

| | | | |
|-----------------------------------|--|------------------|---|
| 1. Фамилия | | | |
| Имя | | 2. Пол | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Отчество | | 3. Дата рождения | |
| 4. Предыдущие персональные данные | | | |
| 4.1. Фамилия | | | |
| Имя | | Пол | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Отчество | | Дата смены | |
| Место смены | | | |
| 4.2. Фамилия | | | |
| Имя | | Пол | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Отчество | | Дата смены | |
| Место смены | | | |
| 4.3. Фамилия | | | |
| Имя | | Пол | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Отчество | | Дата смены | |
| Место смены | | | |
| 4.4. Фамилия | | | |

| | | | |
|--------------|--|------------|---|
| Имя | | Пол | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Отчество | | Дата смены | |
| Место смены | | | |
| 4.5. Фамилия | | | |
| Имя | | Пол | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Отчество | | Дата смены | |
| Место смены | | | |

Подпись заявителя

| | |
|--|--|
| Подпись, фамилия сотрудника, принявшего заявление | |
|--|--|

Дата заполнения

| |
|--|
| |
|--|

| |
|--|
| |
|--|

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Форма дополнительного листа сведений о трудовой деятельности

| | |
|--------|---|
| Дело № | Получено в электронном виде с Единого портала государственных и муниципальных услуг и функций |
|--------|---|

СВЕДЕНИЯ О ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 10 ЛЕТ

| | | | |
|-------------------------|------------------------|---|--|
| 1. Фамилия | | | |
| Имя | | | 2. Пол <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Отчество | | | 3. Дата рождения |
| Месяц и год поступления | Месяц и год увольнения | Должность и место работы, номер войсковой части | Адрес организации, войсковой части |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Подпись заявителя

| | |
|--|-------------|
| Подпись, фамилия принявшего заявление | сотрудника, |
|--|-------------|

Дата заполнения

| |
|--|
| |
|--|

| |
|--|
| |
|--|

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Форма заявления о выдаче паспорта нового поколения на несовершеннолетнего гражданина до 14 лет

| | | | | | | | |
|--|---|--|--|------------------|------------|---|---|
| Дело № | Получено в электронном виде с Единого портала государственных и муниципальных услуг и функций | | | | фотографии | | |
| ЗАЯВЛЕНИЕ О ВЫДАЧЕ ПАСПОРТА НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ НА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕГО ГРАЖДАНИНА | | | | | | | |
| 1. Фамилия | | | | | | | |
| Имя | | | | 2. Пол | М | | Ж |
| Отчество | | | | 3. Дата рождения | | | |
| 4. Место рождения | | | | | | | |
| 5. Если ранее имели другие фамилию, имя, отчество, то укажите ниже предыдущие данные | | | | Да | Нет | | |
| Фамилия | | | | | | | |
| Имя | | | | Пол | М | Ж | |
| Отчество | | | | Дата смены | | | |
| Место смены | | | | | | | |
| Дополнительные сведения о предыдущих фамилии, имени, отчестве представлены в Приложении № 2 на « | | | | | »л. | | |
| 6. Адрес места жительства | | | | | | | |
| Субъект | | | | | | | |
| Район | | | | | | | |
| Населенный пункт | | | | | | | |
| Улица | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|--------|--|-------------------------|--|--|--|------------------|---|--|----|--|
| Дом | | Корпус | | Строение | | Квартира | | Дата регистрации | с | | по | |
| 7. Адрес | места пребывания | | | фактического проживания | | | | | | | | |
| Субъект | | | | | | | | | | | | |
| Район | | | | | | | | | | | | |
| Населенный пункт | | | | | | | | | | | | |
| Улица | | | | | | | | | | | | |
| Дом | | Корпус | | Строение | | Квартира | | Срок регистрации | с | | по | |
| 8. Основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (паспорт, свидетельство о рождении) | | | | | | | | | | | | |
| Серия | | Номер | | Дата выдачи | | | | | | | | |
| Кем выдан | | | | | | | | | | | | |
| 9. Имею заграничный паспорт | | Серия | | Номер | | Дата выдачи | | | | | | |
| Орган, выдавший паспорт | | | | | | Подпись несовершеннолетнего гражданина от 14 до 18 лет | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Оборотная сторона

Данные законного представителя

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|-------------------|---------|--------------------------|--------------------------|--|
| 10. Фамилия | | | | | | | | | | | | |
| Имя | | | | | | | | | 11. Пол | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Отчество | | | | | | | | 12. Дата рождения | | | | |
| 13. Место рождения | | | | | | | | | | | | |
| 14. Адрес места жительства | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|------------------|--------|-------------------------|-------------|--|----------|--|------------------|---|--|----|
| Субъект | | | | | | | | | | | |
| Район | | | | | | | | | | | |
| Населенный пункт | | | | | | | | | | | |
| Улица | | | | | | | | | | | |
| Дом | | Корпус | | Строение | | Квартира | | Дата регистрации | с | | по |
| 15. Адрес | места пребывания | | фактического проживания | | | | | | | | |
| Субъект | | | | | | | | | | | |
| Район | | | | | | | | | | | |
| Населенный пункт | | | | | | | | | | | |
| Улица | | | | | | | | | | | |
| Дом | | Корпус | | Строение | | Квартира | | Срок регистрации | с | | по |
| 16. Телефон | | | | | 17. Адрес электронной почты (по желанию) | | | | | | |
| 18. Основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (паспорт) | | | | | | | | | | | |
| Серия | | Номер | | Дата выдачи | | | | | | | |
| Кем выдан | | | | | | | | | | | |

Я ПРЕДУПРЕЖДЕН(А), ЧТО СООБЩЕНИЕ ЛОЖНЫХ СВЕДЕНИЙ В ЗАЯВЛЕНИИ ИЛИ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ПОДДЕЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ ВЛЕЧЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, УСТАНОВЛЕННУЮ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ. Я СОГЛАСЕН(НА) С АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ ОБРАБОТКОЙ, ПЕРЕДАЧЕЙ И ХРАНЕНИЕМ ДАННЫХ, УКАЗАННЫХ В ЗАЯВЛЕНИИ, В ЦЕЛЯХ ИЗГОТОВЛЕНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ И КОНТРОЛЯ ПАСПОРТА В ТЕЧЕНИЕ СРОКА ЕГО ДЕЙСТВИЯ.

Подпись законного представителя

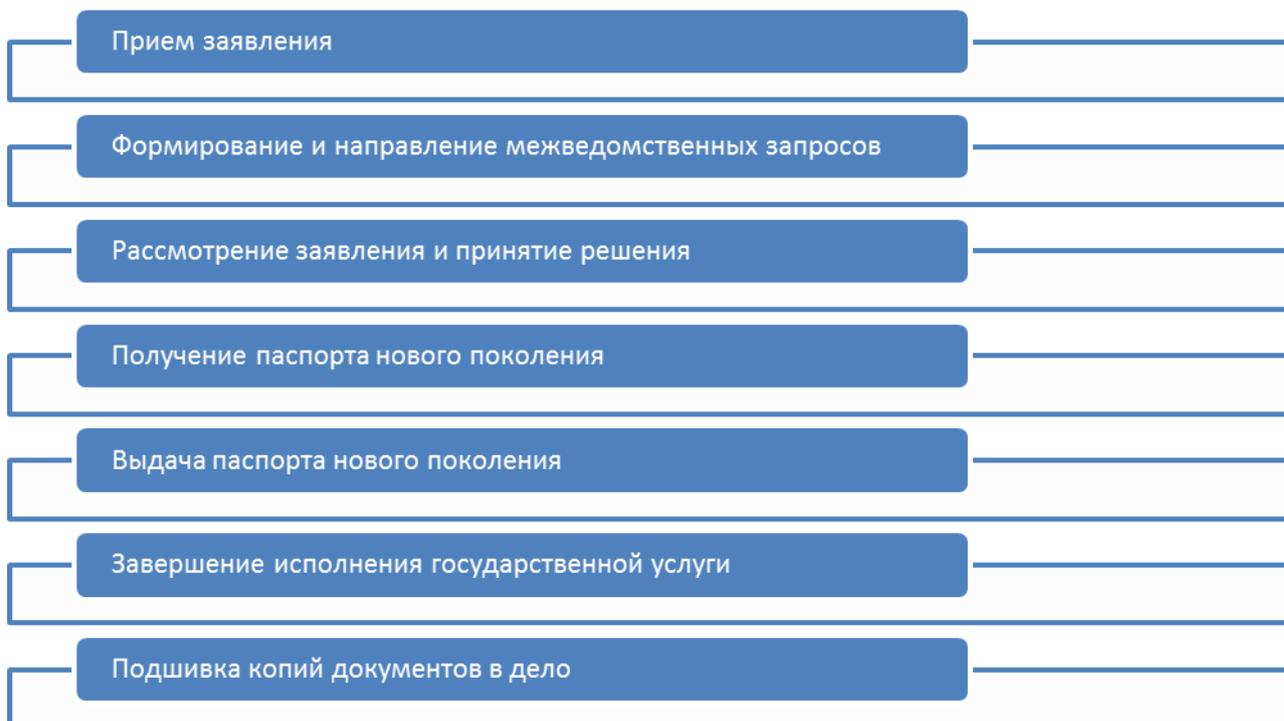
| | | | |
|--|------------------------------------|--|--|
| Дата подачи заявления (заполняется представителем) | заявления законным представителем) | | |
|--|------------------------------------|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| Дата получения паспорта нового поколения | | |
| Подпись законного представителя | | |

| | | | | | | | |
|--|-----------|--|-----------|--|------------------------|--|--|
| Заполняется уполномоченным сотрудником | | | | | | | |
| Дата приема документов | | Подпись, фамилия сотрудника, принявшего заявление | | | | | |
| Регистрационный номер | | | | | | | |
| Оформлен паспорт нового поколения | Сер ия | | Ном ер | | Дата оформлен ия | | |

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Порядок рассмотрения заявлений, поступивших в письменной и в электронной форме



ПРИЛОЖЕНИЕ 8

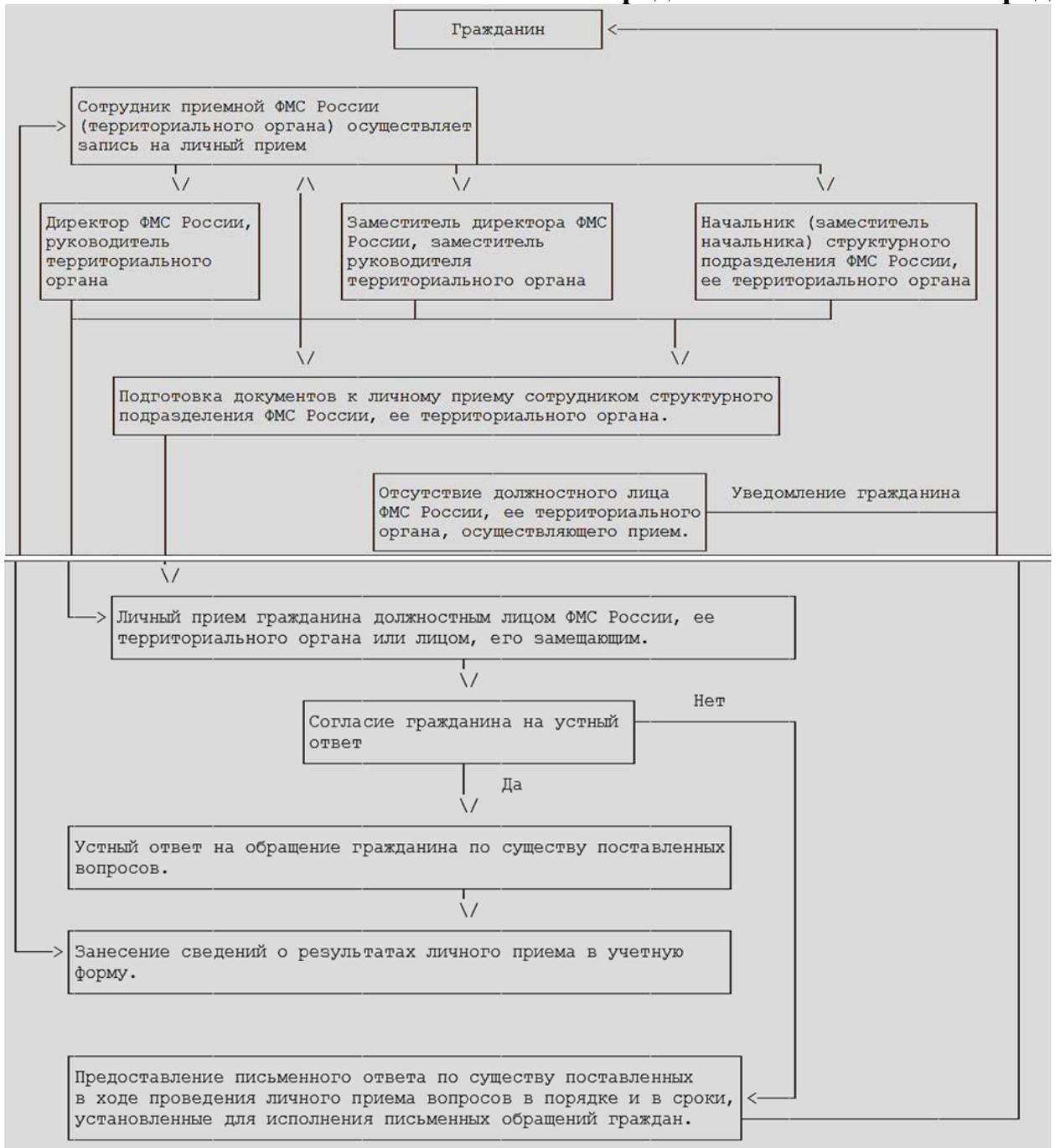
Форма загранпаспорта нового поколения

The diagram illustrates the features of a Russian passport of the new generation. It shows the cover and the data page with callouts pointing to specific details:

- “Российская Федерация” надпись на двух языках**: The name of the Russian Federation in Russian and English on the cover.
- “Паспорт” надпись на двух языках**: The word “Passport” in Russian and English on the cover.
- Знак внизу**: The Russian coat of arms emblem at the bottom of the cover.
- “RUS” обозначение в нижнем правом углу**: The “RUS” code in the bottom right corner of the data page.
- пластиковая страница**: The plastic page containing the photo and data.
- Эмблема в верхнем правом углу**: The Russian coat of arms emblem in the top right corner of the data page.
- Серия паспорта**: The passport series number (70 222222).
- место чипа**: The location of the contactless chip on the plastic page.
- отсутствие круглой голограммы в углу фото**: The absence of a circular hologram in the photo corner.
- отсутствие орнамента по левому краю фото**: The absence of an ornamental border on the left side of the photo.
- фото нанесено лазером, а не наклеено**: The photo is laser-etched onto the plastic page.

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при организации и проведении личного приема граждан в Отделении № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород



ПРИЛОЖЕНИЕ 10

Форма акта о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению

Отдел УФМС России по
Белгородской области в г.
Белгород
Отделение № 5

УТВЕРЖДАЮ
Начальником отдела
УФМС России по
Белгородской области
в г. Белгород
_____ Т.В. Волкова
_____.____.20__

АКТ

____.____.20__ № _

О выделении к уничтожению документов,
не подлежащих хранению

На основании «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденного приказом Минкультуры России от 25.08.2010 № 558, отобраны к уничтожению как не имеющие научно-исторической ценности и утратившие практическое значение документы:

| № п/п | Заголовок дела или групповой заголовок документов | Крайние даты | Номера описей | Индекс дела по номенклатуре или № дела по | Кол-во ед. хр. | Сроки хранения и номера статей по | Примечание |
|-------|---|--------------|---------------|---|----------------|-----------------------------------|------------|
| | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|-------|---|---------|---|
| | | | | описи | | перечню | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | |

Итого _____ ед. хр. за 20__ - 20__ годы.

Заведующая канцелярией

Л.Н. Горина

__.__.20__

ПРИЛОЖЕНИЕ 11

Проект должностного регламента специалиста 1 разряда

Управление федеральной
миграционной службы России по
Белгородской области в г. Белгород

Отделение № 5 отдела УФМС
России по Белгородской области в г.
Белгород

ДОЛЖНОСТНОЙ РЕГЛАМЕНТ

00.00.0000

№

Специалиста 1 разряда

УТВЕРЖДАЮ

Начальник УФМС России по
Белгородской области в г. Белгород

_____ С.Ф. Нерубенко

00.00.0000

1. Общие положения

- 1.1. В соответствии с Указом Президента РФ «О реестре должностей Федеральной государственной гражданской службы» от 31.12.2005 (ред. от 10.07.2015) № 1574 должность специалиста 1 разряда относится к младшей группе должностей государственной гражданской службы (обеспечивающие специалисты).
- 1.2. Назначение на должность, заключение служебного контракта, освобождение от должности и увольнение с государственной гражданской службы оформляется приказом начальника УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (далее – Управление).
- 1.3. Специалист 1 разряда непосредственно подчиняется начальнику отделения № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (далее - отделение № 5).
- 1.4. На период отсутствия специалиста 1 разряда его замещает специалист-эксперт отделения по указанию начальника УФМС России по Белгородской области в г. Белгород.
- 1.5. В своей служебной деятельности специалист 1 разряда руководствуется: Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента РФ и Правительства РФ и иными нормативными правовыми актами, регулирующими прохождение государственной службы, а также

приказами и распоряжениями ФМС России, УФМС России по Белгородской области в г. Белгород, должностным регламентом, служебным распорядком, инструкцией по делопроизводству.

2. Квалификационные требования к образованию, стажу работы, уровню и характеру знаний и навыков

- 2.1. К образованию: среднее профессиональное образование.
- 2.2. К уровню и характеру знаний: должен знать Конституцию РФ, ФЗ применительно к исполнению своих должностных обязанностей, указы и распоряжения Президента РФ, постановления и распоряжения Правительства РФ, иные нормативные правовые акты, включая нормативные правовые акты МВД России изданные по вопросам, отнесенным к компетенции ФМС России, приказы и распоряжения ФМС России, а также служебный распорядок центрального аппарата федеральной миграционной службы для федеральных государственных гражданских служащих.
- 2.3. К уровню и характеру навыков: должен уметь работать с людьми, уметь вести деловые переговоры, владеть навыками делового письма, уметь эффективно и последовательно организовать работы по взаимосвязям с другими структурными подразделениями УФМС России по Белгородской области в г. Белгород, ФМС России, другими государственными органами, Правительством и иными органами исполнительной власти Белгородской области, государственными и муниципальными служащими, уметь разрабатывать план конкретных действий, владеть компьютерной и другой оргтехникой

3. Должностные обязанности

Специалист 1 разряда обязан:

- 3.1. Осуществлять выдачу паспортов гражданина РФ, являющегося основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ за пределами РФ.
- 3.2. Осуществлять согласно графику прием граждан по вопросам оформления паспорта гражданина РФ, являющегося основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ за пределами РФ.
- 3.3. В случае выявления лиц, находящихся в розыске за совершение преступлений и других правонарушений, информировать о них оперативные службы органов внутренних дел.

- 3.4. Исполнять запросы при оформлении паспорта гражданина РФ, являющегося основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ за пределами РФ в сроки, предусмотренные правительством.
- 3.5. Формировать списки поступивших из фабрики ГОЗНАК паспортов гражданина РФ, являющегося основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ за пределами РФ для информирования граждан и размещения на сайте Управления.
- 3.6. Осуществлять списание использованных, испорченных и с истекшим сроком хранения паспортов гражданина РФ, являющегося основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ за пределами РФ.
- 3.7. Формировать действующую и архивную картотеки на обращения граждан РФ, обратившихся с заявлением о выдаче паспорта гражданина РФ, являющегося основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ за пределами РФ.
- 3.8. Готовить отчетность о работе отделения № 5.
- 3.9. Исполнять поручения начальника отделения № 5 в пределах своей компетенции.

4. Права

Специалист 1 разряда при исполнении должностных обязанностей имеет право:

- 4.1. Приёма обращений граждан.
- 4.2. Принимать решения в соответствии с должностными обязанностями.
- 4.3. Вносить непосредственному начальнику предложения по совершенствованию работы отделения.
- 4.4. Запрашивать в установленном порядке в структурных подразделениях Управления материалы, информационные и иные документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.
- 4.5. Ведения, учета и хранения персональных данных граждан.

5. Ответственность

Специалист 1 разряда несет ответственность за:

- 5.1. Возможный имущественный ущерб, связанный с характером служебной деятельности.
- 5.2. Соблюдение порядка и сроков рассмотрения заявлений.
- 5.3. Правильное ведение и сохранность документов отделения.

- 5.4. За соблюдение основных обязанностей, ограничений и запретов, связанных с гражданской службой и требований к служебному поведению гражданских служащих, предусмотренных ФЗ от 27.04.2004 № 79-ФЗ « О государственной гражданской службе РФ» (ред. от 30.12.2015).
- 5.5. За ненадлежащее ведение, учет и хранение персональных данных граждан.

6. Перечень вопросов, по которым государственный гражданский служащий вправе или обязан самостоятельно принимать определенные решения

В соответствии со своей компетенцией специалист 1 разряда принимает участие в подготовке следующего перечня документов:

- 6.1. Инструкция – документ, в котором излагаются правила, регулирующие специальные стороны деятельности федерального органа.
- 6.2. Протокол – документ, фиксирующий обсуждение вопросов и принятия решений на заседаниях коллегиальных органов, совещаниях, конференциях.
- 6.3. Извещение – документ, информирующий о предстоящем мероприятии и предлагающий принять участие в нем.
- 6.4. Докладная записка – документ, адресованный руководителю федерального органа, содержащий обстоятельное изложение какого-нибудь вопроса с изложением выводов и предложений составителя.
- 6.5. Справка – документ, содержащий описание тех или иных фактов.
- 6.6. Сводка – документ, представляющий собой сообщение сведений по одному вопросу.
- 6.7. Предложение – разновидность докладной, содержащей перечень конкретных предложений по определенному вопросу.
- 6.8. Перечень – систематизированное перечисление документов или иных предметов, объектов или работ, составленных в целях распространения на них определенных норм и требований.

7. Перечень вопросов, по которым государственный гражданский служащий вправе или обязан участвовать при подготовке проектов нормативных правовых актов и (или) проектов управленческих и иных решений

- 7.1. В соответствии с замещением государственной гражданской должности государственный гражданский служащий вправе или обязан

принимать определенные решения по подготовке документов территориального органа по вопросам соответствующей компетенции.

8. Сроки и процедуры подготовки, рассмотрения, порядок согласования и принятия проектов решений по замещаемой должности государственной гражданской службы

- 8.1. Подготовка проектов документов осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в системе ФМС России (утв. Приказом ФМС от 8 ноября 2010 г. N 400).
- 8.2. Рекомендуемые проекты документов представляются на рассмотрение руководству в двухнедельный срок после их регистрации.
- 8.3. Датой документов является дата их подписания или регистрации. На совместных документах указывается единая дата (самая поздняя дата подписания) и проставляется регистрационный номер.
- 8.4. Внесение каких-либо исправлений в подписанные документы запрещено.

9. Порядок служебного взаимодействия государственного гражданского служащего в связи с исполнением должностных обязанностей с государственными гражданскими служащими в том же государственном органе, государственными гражданскими служащими других государственных органов, гражданами и организациями

Специалист 1 разряда в своей деятельности взаимодействует:

- 9.1. С сотрудниками отделения № 5 по вопросам учета, ведения и хранения документов.
- 9.2. С сотрудниками других отделов УФМС России по Белгородской области, а также с другими государственными служащими Белгородской области.
- 9.3. С гражданами по вопросам приема документов на получение загранпаспорта.

10. Перечень государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям в соответствии с административным регламентом государственного органа

10.1 Специалист 1 разряда оказывает государственную услугу по выдаче паспорта гражданина РФ, являющегося основным документом, удостоверяющим личность гражданина РФ за пределами РФ.

11. Показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности гражданского служащего

11.1. Подготовка документов качественно и в сроки, предусмотренные Инструкцией по делопроизводству в системе ФМС России.

11.2. Профессиональная компетентность при подготовке и реализации управленческих решений.

11.3. Умение эффективно действовать при решении поставленных задач.

Начальник отделения № 5 отдела
УФМС России по Белгородской
области в г. Белгород

_____ Л.П. Рязанова

С должностным регламентом ознакомлена
Специалист 1 разряда отделения
№ 5 отдела УФМС России
по Белгородской области в г. Белгород
00.00.0000

_____ Э.Ю. Сморода

ПРИЛОЖЕНИЕ 12

Проект Административного регламента по работе с обращениями граждан

Управление федеральной
миграционной службы России по
Белгородской области в г. Белгород

УТВЕРЖДЕН
Приказом УФМС России по
Белгородской области в г. Белгород
от 00.00.0000 №

Отделение № 5 отдела УФМС России
по Белгородской области в
г. Белгород

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ
РЕГЛАМЕНТ**

00.00.0000 №

предоставления государственной
услуги «Организация работы с
обращениями граждан»

1. Общие положения

Предмет регулирования

1.1. Административный регламент предоставления Отделением № 5 отдела УФМС России по Белгородской области в г. Белгород (далее - Отделение № 5) государственной услуги по организации работы с обращениями граждан определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации и организациям.

1.3. Место нахождения Отделения № 5:
г. Белгород, ул. Н. Островского, д. 25.

График (режим) работы приемной Отделения № 5:
Понедельник - пятница - с 09 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;
суббота – с 10 часов 00 минут до 13 часов 00 минут.

1.4. Обращения в Отделение № 5 в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМС России www.fms.gov.ru или на сайте УФМС России по Белгородской области <https://31.fms.gov.ru>. Обращения в форме электронного документа

направляются в Отделение № 5 также по адресу электронной почты: belfms@mail.ru

1.5. Телефоны справочной службы Отделения № 5:35-20-22,35-22-70 (по вопросам предоставления государственных услуг).

1.6. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте ФМС России в сети Интернет (www.fms.gov.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), а также предоставляется в ходе личного приема сотрудниками органов внутренних дел, прикомандированных к ФМС России, федеральными государственными гражданскими служащими или работниками Отделения № 5.

1.7. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления государственной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

1.8. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги обеспечивается сотрудниками Отделения № 5 непосредственно на личном приеме, а также по телефону.

1.9. При общении с гражданами (по телефону или лично) сотрудники Отделения № 5 должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи. Сотрудники Отделения № 5, участвующие в предоставлении государственной услуги, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

1.10. По телефонам справочных служб Отделения № 5 предоставляется следующая информация:

график приема граждан начальником Отделения № 5, почтовый, электронный адреса для направления письменных обращений в Отделение № 5; почтовый адрес, справочные телефоны Отделения № 5; о регистрации и ходе рассмотрения обращения гражданина, о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого; порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц Отделения № 5, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании подразделения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени и отчестве сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.11. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право на получение сведений о стадии рассмотрения обращения посредством телефонной связи, по информационным системам общего пользования или посредством личного посещения уполномоченного подразделения Отделения № 5.

1.12. Помещение приемной Отделения № 5 оборудовано информационными стендами, на которых размещена следующая информация:

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

адрес официального сайта ФМС России в сети Интернет и Отделения № 5;

номера телефонов справочной службы, факсов, адреса электронной почты ФМС России и Отделения № 5;

образцы оформления письменных обращений и требования к ним.

1.13. На официальном сайте УФМС России по Белгородской области в г. Белгород размещен перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции УФМС России по Белгородской области в г. Белгород и ответы на них.

1.14. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта УФМС России по Белгородской области в г. Белгород.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Государственная услуга по организации приема граждан и работе с их обращениями.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется Отделением № 5.

Результат предоставления государственной услуги

2.3. Результатом предоставления государственной услуги являются:

выдача паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ;

ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы;

уведомление в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

Сроки предоставления государственной услуги

2.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня их регистрации. В случаях, когда требуется проведение проверки, истребование дополнительных материалов, а также в случаях направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления для получения необходимых для рассмотрения обращения материалов общий срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен начальником Отделения № 5, но не более чем на тридцать дней с одновременным направлением заявителю уведомления с указанием причин продления.

2.5. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Отделения № 5, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются уполномоченным подразделением ФМС России (территориального органа) по рассмотрению обращений в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.6. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

2.8. Сроки рассмотрения исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

2.9. Срок рассмотрения аналогичного обращения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. При этом в ответе гражданину обязательна ссылка на все приобщенные обращения и адресаты (если они имеются), откуда они получены. Аналогичное обращение, то есть второе (и последующее) обращение гражданина по одному и тому же вопросу, при условии, что срок рассмотрения первого обращения еще не истек, в том числе копия обращения этого гражданина, поступившая из другого государственного органа или органа местного самоуправления, приобщается к материалам первого обращения.

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

2.10. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Указом Президента Российской Федерации от 19 июля 2004 г. № 928 «Вопросы Федеральной миграционной службы»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

приказом МВД России от 2 декабря 2005 г. № 983 «Об утверждении Типового положения о территориальном органе Федеральной миграционной службы».

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

2.11. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

в письменном виде по почте в Отделение № 5;

электронной почтой в Отделение № 5;

на официальный сайт ФМС России или официальный сайт Отделения № 5 в форме электронного документа или электронного сообщения;

лично в приемную Отделения № 5.

2.12. В обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (ФМС России), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного

документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые

документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.13. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение может быть принято без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

2.14. Обращение гражданина, поступившее в Отделение № 5 в форме электронного документа, должно соответствовать требованиям, установленным пунктом 26 Административного регламента, за исключением личной подписи гражданина, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.15. Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ, если ответ на обращение не может быть дан устно в ходе личного приема.

2.16. Отделение № 5 не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

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

2.17. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.18. В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях, если:

в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его 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; в обращении, поступившем в форме электронного документа или электронного сообщения, не указаны: фамилия гражданина, направившего

обращение, его почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, начальником Отделения № 5 может быть принято решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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 в десятидневный срок со дня регистрации о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ФМС России или Отделением № 5 многократно (три и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Начальником Отделения № 5 может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ФМС России или одному и тому же должностному лицу ФМС России (Отделения № 5).

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Отделением № 5 в порядке, установленном Административным регламентом.

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

2.20. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения, помимо оснований, указанных в пункте 32 Административного регламента, являются:

- указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;
- некорректность содержания электронного сообщения;
- невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

2.21. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

Порядок, размер и основание взимания платы государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.22. Предоставление государственной услуги в Отделении № 5 осуществляется бесплатно. Госпошлина взимается при подаче заявления на оформление паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ в размере:

для граждан с 14 лет - 3500 рублей;

на несовершеннолетнего гражданина до 14 лет – 1500 рублей.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и личного приема

2.23. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче письменного обращения не должно превышать 30 минут. Максимальное время ожидания заявителем в очереди при подаче дополнительных документов к обращению, запроса на получение информации, консультации, итоговых решений не должно превышать 15 минут.

2.24. Время ожидания личного приема к уполномоченному должностному лицу Отделения № 5 не должно превышать, как правило, 20 минут.

Срок и порядок регистрации обращения

2.25. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Отделение № 5 в порядке, установленном пунктами 55 – 60 Административного регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания, приема заявлений, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.26. В местах предоставления государственной услуги предусмотрено оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

2.27. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не создает затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.28. Здание, в котором расположено Отделение № 5 оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

2.29. Центральный вход в здание Отделения № 5 оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы, телефонных номерах.

2.30. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отведены места, оборудованные стойками, которые обеспечиваются писчей бумагой, канцелярскими принадлежностями. Место ожидания оборудованы системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения. Организовывается предварительная запись заинтересованных лиц по телефону и электронной почте.

2.31. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, обеспечено телефонной связью, копировальной техникой.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.32. Гражданин на стадии рассмотрения его письменного обращения ФМС России, Отделением № 5 имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением случаев, указанных в Административном регламенте;

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

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.33. Должностные лица Отделения № 5 обеспечивают:

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

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

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

2.34. Конфиденциальные сведения, ставшие известными при рассмотрении обращений граждан должностным лицам Отделения № 5 не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Отделение № 5 с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.35. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;

полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;
наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;
оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;
соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;
количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Отделения № 5 в ходе предоставления государственной услуги;
полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги.

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

2.36. Гражданам обеспечивается возможность:

получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте ФМС России и УФМС России по Белгородской области в г. Белгород, а также на Едином портале;

получения на официальном сайте ФМС России и УФМС России по Белгородской области в г. Белгород, а также на Едином портале текста Административного регламента в электронном виде;

в целях получения государственной услуги представлять обращения и при необходимости иные документы в электронном виде с использованием официального сайта ФМС России или УФМС России по Белгородской области в г. Белгород, а также Единого портала.

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

Перечень административных процедур

3.1. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

прием письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

регистрация, первичная проверка письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

переадресация, подготовка к рассмотрению письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме;

подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме;

оформление дел по обращениям граждан;
личный прием граждан;
аналитическая работа ФМС России по обращениям граждан.

3.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с письменными обращениями граждан, при организации и проведении личного приема граждан в Отделении № 5 представлена в приложении № 1 к Административному регламенту.

Прием письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

3.3. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление письменного обращения гражданина в Отделение № 5 или обращения гражданина в электронной форме.

3.4. Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного путем заполнения специальной формы на официальном сайте ФМС России или ее территориального органа, а также направленные по адресу электронной почты территориального органа, поступают в Отделение № 5 и переводятся в бумажную форму (распечатываются). Далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном Административным регламентом для работы с письменными обращениями граждан.

Регистрация, первичная проверка письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

3.5. Регистрация письменных обращений граждан производится сотрудниками Отделения № 5 в течение трех дней с даты их поступления.

Регистрация обращений осуществляется в регистрационно- контрольной форме в журнале учета письменных обращений граждан. В случае приема обращения непосредственно в Отделении № 5 по просьбе гражданина, на втором экземпляре обращения проставляется отметка о получении и дата. При этом сотрудником, принявшим обращение, разъясняется гражданину о регистрации обращений в течение трех дней с момента поступления в Отделение № 5 .

3.6. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1. Журнал учета письменных обращений граждан делится на разделы, каждый из которых соответствует определенной букве алфавита - первой букве фамилии автора обращения (алфавитный журнал). Нумерация обращений в каждом разделе начинается с номера 1. Перед регистрационным номером проставляется первая буква фамилии автора обращения.

3.7. Регистрационный номер и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, который проставляется на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте либо на оборотной стороне первого листа в левом нижнем углу. Если обращение поступило из организации, то указанные реквизиты проставляются на сопроводительном

письме организации. Обращение гражданина, поступившее с сопроводительным письмом должностного лица государственного органа или органа местного самоуправления, учитывается по фамилии гражданина, с указанием фамилии должностного лица, направившего обращение, в графе «Примечание» учетной формы.

3.8. Сотрудник, в обязанности которого входит регистрация обращений граждан, определяет вид поступившего обращения (заявление или жалоба).
Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3.9. В учетную форму вносятся следующие основные реквизиты обращения заявителя:

наименование вида обращения, с отдельным выделением начальной буквы вида обращения (заявление - З, жалоба - Ж);

фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый (электронный) адрес;

дата регистрации обращения, регистрационный номер;

количество листов обращения и наличие приложений;

сведения о повторности или многократности обращения;

краткое содержание обращения;

подразделение-исполнитель;

срок исполнения обращения;

резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);

движение обращения;

дата и результат рассмотрения обращения.

3.10. Повторному обращению заявителя присваивается очередной регистрационный номер. В учетной форме делается отметка «повторно» и в соответствующей графе учетной формы указывается регистрационный номер предыдущего обращения.

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора по разным вопросам.

3.11. Повторные и многократные обращения докладываются уполномоченному должностному лицу с приложением материалов по предыдущим обращениям.

3.12. Анонимное обращение – письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина, его направившего, - регистрируется и учитывается в

отдельном разделе журнала учета письменных обращений, а при использовании автоматизированной информационной системы в соответствующем реквизите проставляется слово «анонимное». Анонимные обращения рассматриваются начальником Отделения № 5.

3.13. Обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а также текст, которых не поддается прочтению, регистрируются в порядке, предусмотренном Административным регламентом. По обращению, некорректному по содержанию, автору направляется уведомление о недопустимости злоупотребления правом. Переадресация, подготовка к рассмотрению письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

3.14. Письменное обращение с приложенными материалами (в случае их наличия), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отделения № 5, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению.

3.15. Руководитель Отделения № 5 и его заместитель при переадресации письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу могут запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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

3.17. Поступившие в Отделение № 5, а также должностному лицу обращения после их регистрации в зависимости от содержания докладываются начальнику Отделения № 5.

3.18. Начальник Отделения № 5, руководитель принимает решение в трехдневный срок со дня регистрации обращений, поступивших на его имя, в форме резолюции, которая размещается на первом листе обращения на свободном от текста месте. Если резолюция написана на отдельном листе бумаги, то на ней указываются дата и регистрационный номер рассмотренного обращения. В резолюции по обращению определяются исполнитель и срок его рассмотрения, а также необходимость осуществления контроля.

3.19. Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Отделения № 5, не может направляться этим

должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.20. Сотрудник, в обязанности которого входит регистрация поступающих обращений, переносит в учетную форму содержание резолюции и направляет обращение на исполнение согласно резолюции.

3.21. Согласно резолюции начальника Отделения № 5 или его заместителя о проведении проверки по фактам, изложенным в обращении, копия обращения (с приложенными к нему материалами и документами, содержащими сведения об обстоятельствах, имеющих значение для подготовки заключения) подлежит направлению в соответствующие территориальные органы для представления заключения в десятидневный срок. В запросе может содержаться указание на необходимость представления копий документов, необходимых для рассмотрения обращения. Заключение составляется в произвольной форме, должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также выводы по итогам проверки, в том числе решение о списании материалов в дело. Заключение подписывается сотрудником, производившим проверку, и утверждается начальником Отделения № 5. Если в ходе проверки по обращению выявлены нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности сотрудников Отделения № 5, злоупотребления должностных лиц служебным положением, а также необоснованность принятых ими решений, явившихся причиной жалобы, в заключении указываются меры, принятые в отношении виновных лиц. Документы о принятии таких мер либо их копии (соответствующие выписки) прилагаются к материалам проверки.

Рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

3.22. Обращения, поступившие в Отделение № 5, в этот же день докладываются начальнику Отделения № 5, который принимает решение о порядке его рассмотрения.

3.23. Резолюция начальника Отделения № 5 содержит указание сотруднику о порядке и сроке подготовки ответа гражданину.

3.24. После завершения проверки, проведенной по сведениям, изложенным в обращении, для обобщения результатов готовится мотивированный ответ.

3.25. В процессе рассмотрения обращения гражданина по существу исполнитель в случае необходимости вправе:

запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина или запросить по телефону у него дополнительную информацию.

В случае отказа гражданина представить дополнительно требуемую информацию, ему дается ответ по результатам рассмотрения имеющихся в

наличии материалов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного рассмотрения вопросов, поставленных в обращении.

3.26. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Отделением № 5 многократно (три и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Отделение № 5 или одному и тому же должностному лицу, начальник Отделения №5 представляет на имя директора (заместителя директора) УФМС России по Белгородской области в г. Белгород служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. При получении согласия директора (заместителя директора) УФМС России по Белгородской области в г. Белгород, уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется в десятидневный срок. В случае если гражданин не согласен с решением о прекращении переписки, но не приводит новых доводов, то обращение остается без рассмотрения, о чем уведомляется гражданин. Обращение списывается в дело.

3.27. В случае, если в заявлении содержатся сведения о совершении федеральным государственным гражданским служащим Отделения № 5 поступков, порочащих его честь и достоинство, иного нарушения федеральным государственным гражданским служащим требований к служебному поведению, о наличии у федерального государственного гражданского служащего личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, начальник УФМС России по Белгородской области в г. Белгород принимают решение о направлении обращения в Комиссию ФМС России по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов (комиссию территориального органа ФМС России по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов).

3.28. В случаях, указанных в пункте 77 Административного регламента, ответ заявителю должен содержать решение Комиссии и решение начальника УФМС России по Белгородской области в г. Белгород о мерах, принятых в соответствии с решением Комиссии или без учета решения Комиссии.

3.29. В случае, если в заявлении содержатся сведения о возможном совершении сотрудником Отделения № 5 преступлений против государственной власти, интересов государственной службы начальник УФМС России по Белгородской области в г. Белгород в трехдневный срок со дня регистрации обращения принимает решение о проведении служебной проверки в отношении должностного лица ФМС России или об отсутствии

оснований для проведения служебной проверки, о чем заявителю направляется уведомление.

Подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме

3.30. Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебные аббревиатуры. Ссылки на те или иные статьи нормативных правовых актов без дальнейшего разъяснения их требований не допускаются.

3.31. Решения (ответы) на обращения должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении требований обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

3.32. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится Отделением № 5 и подписывается его начальником.

3.33. Ответы на обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте Отделения № 5 или на официальный сайт УФМС России по Белгородской области в г. Белгород в сети Интернет, которые должны быть направлены в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, печатаются на официальном бланке ответственным исполнителем и отправляются адресату. Обращение считается своевременно рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам, относящимся к компетенции Отделения № 5. приняты решения и направлен ответ заявителю в срок не более тридцати дней со дня регистрации обращения (если не было принято решение о продлении срока рассмотрения), а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти - уведомление о принятом решении.

Особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции в ФМС России и Отделении № 5

Хранение обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

3.34. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, исполнителем формируются и сшиваются в отдельный материал в следующей последовательности:

лист резолюций по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются),

конверт;

материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась), а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору;

рапорт о продлении срока рассмотрения;

заключение по результатам рассмотрения обращения;

копия ответа автору обращения.

Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о

собственности и другие правоустанавливающие документы) к материалам дела по обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения.

3.35. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия (без приложения), а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В учетную форму вносятся соответствующие сведения.

3.36. Запрещается расширять законченный производством и списанный в дело материал по письменному обращению, а также изымать из него какие-либо документы.

3.37. Материалы по письменным обращениям граждан формируются в отдельных номенклатурных делах, где они не сшиваются между собой. Материалы по обращениям в журнале учета располагаются в порядке букв алфавита и в хронологическом порядке, исходя из даты списания.

3.38. Сотрудникам Отделения № 5 запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, без отметки руководителя «В дело № ___» на заключении или копии ответа.

3.39. Ответственность за сохранность документов по обращениям, законченных делопроизводством, возлагается на Отделение № 5, а находящихся на исполнении - на начальника Отделения № 5, а также на сотрудников, работающих с данной категорией документов.

Личный прием граждан

3.40. Личный прием заявителей по вопросам, относящимся к компетенции Отделения № 5, по общему правилу проводится начальником Отделения № 5 и его сотрудниками.

3.41. График приема граждан ежемесячно утверждается начальником УФМС России по Белгородской области в г. Белгород. Личный прием граждан каждым должностным лицом осуществляется не реже одного раза в квартал, время приема составляет не менее 3 часов.

3.42. Информация о месте и времени приема, фамилии, имени и отчества специалиста, уполномоченного должностного лица, ведущего личный прием заявителей, а также об установленных для личного приема днях и часах доводится до сведения посредством размещения информации на специальных информационных стендах в холле здания, в котором располагается Отделение № 5, а также на официальном сайте УФМС России по Белгородской области в г. Белгород.

3.43. Прием заявителей ведется в порядке очередности. Допускается осуществление приема заявителей по предварительной записи. Запись заявителей проводится при личном обращении, по телефону, электронной почте. Вне очереди принимаются инвалиды I и II групп, ветераны Великой Отечественной войны. Иногородние посетители во всех случаях принимаются в день обращения.

Сотрудник, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве сотрудника либо уполномоченного должностного лица ФМС России, ведущего личный прием заявителей.

3.44. Запись граждан на личный прием осуществляет сотрудник Отделения № 5 в соответствии с графиком приема граждан.

3.45. При личном приеме заявитель предъявляет сотруднику, ведущему личный прием заявителей, документ, удостоверяющий его личность. Продолжительность личного приема одного заявителя не должна превышать, как правило, 15 минут.

3.46. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание устного обращения гражданина заносится в учетную форму. Карточка личного приема гражданина оформляется должностным лицом, ведущим прием. Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими обязательному учету, являются:

дата и время приема;

фамилия, имя, отчество посетителя, его адрес регистрации, адрес фактического проживания;

краткое содержание устного обращения;

фамилия должностного лица, осуществившего прием;

сведения о результатах приема;

графа «Примечание» для внесения дополнительных сведений, имеющих принципиальное значение.

Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в учетную форму, должны быть конкретными и носить информативный характер.

3.47. В случае если во время личного приема изложенные заявителем в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема сотрудником, о чем делается запись в учетной форме и указывается принятое решение.

3.48. В случае если во время личного приема решение по устному обращению не может быть принято, сотрудником предлагается заявителю составить письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в соответствии с положениями Административного регламента, предусмотренными для общего порядка рассмотрения обращений. Сотрудником делается запись в учетной форме и указывается принятое им решение о предложении заявителю составить письменное обращение. В случае если устное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отделения № 5, заявителю дается подробное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если по

существо поставленных в устном обращении вопросов заявителю ранее был дан ответ, то в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении устного обращения.

3.49. Учет обращений заявителей, поступивших во время личного приема, а также контроль исполнения принятых по итогам личного приема заявителей решений по обращениям ведется по учетной форме.

3.50. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания посетителю медицинской помощи - врач. Информация о поведении гражданина отражается в учетной форме. Аналитическая работа ФМС России по обращениям граждан

3.51. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в Отделении № 5 осуществляется учет обращений граждан, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

3.52. Информация о предоставлении Отделением № 5 государственной услуги направляется ежегодно в установленный срок в уполномоченное подразделение ФМС России по рассмотрению обращений граждан по требуемой форме. Кроме того, направляется информация, которая должна отражать основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

3.53. Уполномоченное подразделение ФМС России по рассмотрению обращений ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан, представленных территориальными органами.

3.54. Уполномоченным подразделением ФМС России по рассмотрению обращений на основании представленных отчетов подготавливается ежегодный статистический отчет и аналитическая записка о предоставлении ФМС России и ее территориальными органами государственной услуги и докладывается директору ФМС России.

3.55. Результаты проведенной аналитической работы по итогам года размещаются на официальном сайте ФМС России и направляются информационным письмом в структурные подразделения центрального аппарата ФМС России и территориальные органы.

4. Формы контроля за исполнением регламента

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

- 4.1. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется начальниками Отделения № 5.
- 4.2. Поручение о рассмотрении обращения гражданина, в том числе по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления ответа гражданину и представления должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, копии ответа гражданину на его обращение. Сотрудниками вносится отметка в регистрационную карточку о снятии поручения с контроля.
- 4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы на действия (бездействие) сотрудников Отделения № 5. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на плановой основе или по поручению директора ФМС России. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина.
- 4.4. Проверка соответствия полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами ФМС России.
- 4.5. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации. В необходимых случаях издаются приказы ФМС России и/или УФМС России по Белгородской области в г. Белгород с поручениями, обязывающими устранить нарушения Административного регламента и нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан.
- 4.6. Сотрудник, уполномоченный на осуществление приема документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема и регистрации.
- 4.7. Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации о государственной услуге несет персональную ответственность за полноту и достоверность представленной информации. В случае предоставления информации о государственной услуге в письменной форме, сотрудник также несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации.
- 4.8. Сотрудник, осуществляющий предоставление государственной услуги, несет ответственность за нарушение режима защиты, обработки и порядка использования информации, содержащей персональные данные гражданина, в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.9. Персональная ответственность сотрудников Отделения № 5, участвующих в предоставлении государственной услуги, закрепляется в их

должностных инструкциях (регламентах) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.10. За систематическое, грубое нарушение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов в сфере приема и рассмотрения обращений граждан сотрудники привлекаются к административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам общественного контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан и их объединений

4.11. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.

4.12. Контроль качества и доступности государственной услуги для граждан и организаций осуществляется Общественным советом при Федеральной миграционной службе и общественно-консультативными советами при территориальных органах.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц Отделения № 5 в досудебном (внесудебном).

Общие требования к содержанию жалобы

5.2. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

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

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную

услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения должностных лиц Отделения № 5, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги.

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации обращения;
- 2) нарушения срока предоставления государственной услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- 4) отказа в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- 5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 6) затребования с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 7) отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме при обжаловании действий (бездействия) или решений: сотрудников аппарата Отделения № 5 – начальнику Отделения № 5.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта УФМС России по Белгородской области в г. Белгород, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) должностных лиц Отделения № 5 является подача заявителем жалобы.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронном виде; обращаться с жалобой на принятое по жалобе решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы

5.10. Жалоба, поступившая в Отделение № 5, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Отделения № 5 в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

5.11. По результатам рассмотрения жалобы Отделение № 5 принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

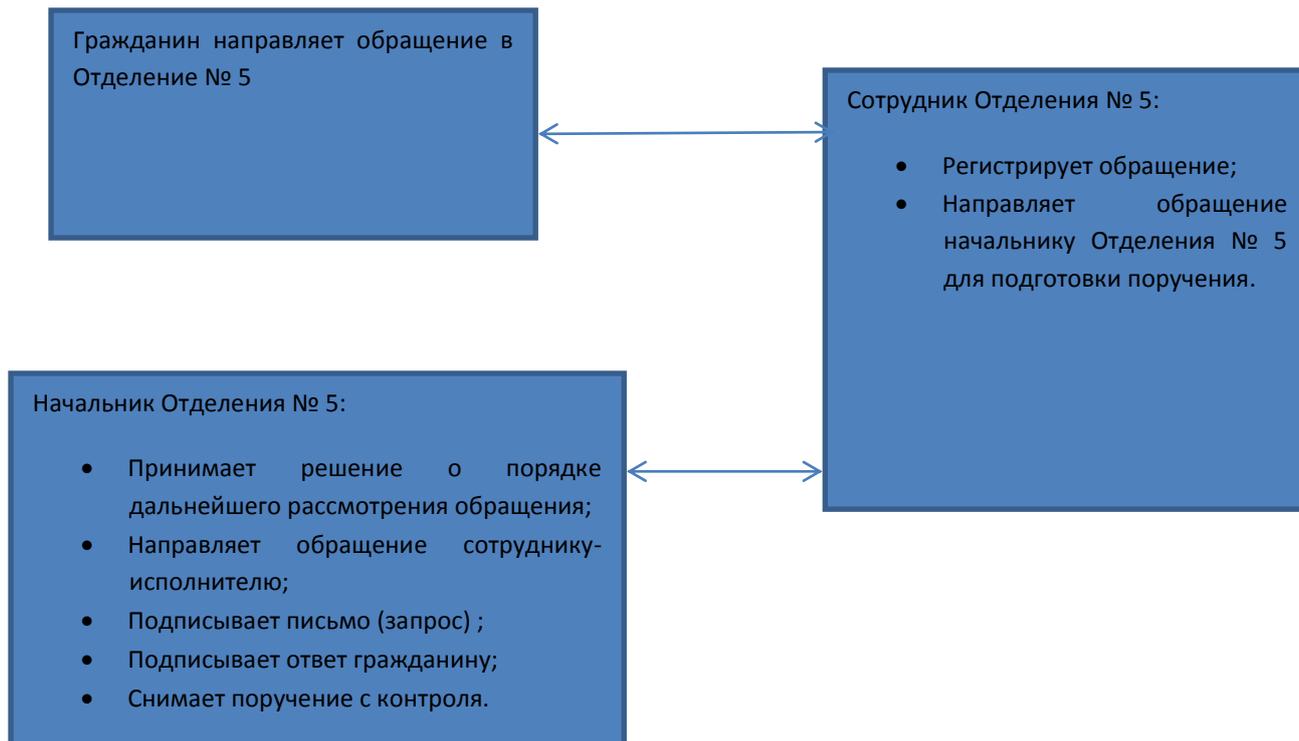
5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 128 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Начальник отделения № 5 отдела
УФМС России по Белгородской
области в г. Белгород

_____ Л.П. Рязанова

Приложение 1
к п. 2.3 административного регламента
Блок-схема последовательности действий при предоставлении
государственной услуги в части работы с письменными обращениями
граждан в Отделение № 5



Приложение 2
к п. 2.3 административного регламента
Блок-схема последовательности административных процедур и
административных действий при организации и проведении личного
приема граждан в Отделении № 5

