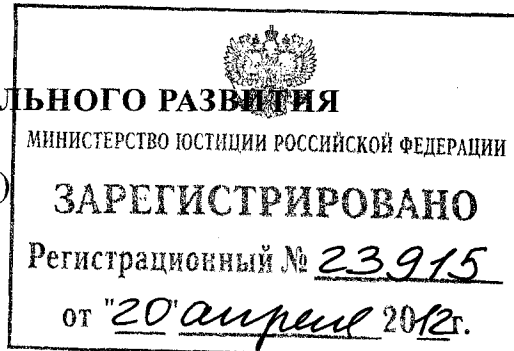




МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минздравсоцразвития России)



## П Р И К А З

*26 декабря 2011 г.*

№ 16424

Москва

**Об утверждении Административного регламента  
предоставления Фондом социального страхования Российской  
Федерации государственной услуги по рассмотрению обращений граждан,  
поступивших в Фонд социального страхования Российской Федерации**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061) и 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Фондом социального страхования Российской Федерации государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Фонд социального страхования Российской Федерации.

2. Признать утратившим силу:

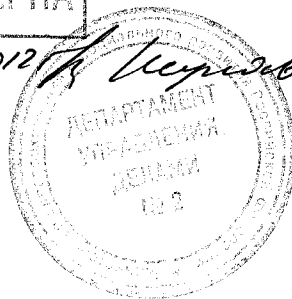
приказ Минздравсоцразвития России от 7 февраля 2011 г. № 84н «Об утверждении Административного регламента предоставления Фондом социального страхования Российской Федерации государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Фонд социального страхования Российской Федерации» (зарегистрирован Минюстом России 22 марта 2011 г. № 20216).

Министр

  
Т.А. Голикова

КОПИЯ ВЕРНА

16 марта 2012 г.  С.А.



Приложение  
к приказу Министерства  
здравоохранения и социального  
развития Российской Федерации

от 26 декабря 2011 г. № 1642н

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления Фондом социального страхования Российской**  
**Федерации государственной услуги по рассмотрению обращений**  
**граждан, поступивших в Фонд социального страхования**  
**Российской Федерации**

**I. Общие положения**

Предмет регулирования Регламента

1. Административный регламент предоставления Фондом социального страхования Российской Федерации (далее – Фонд) государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Фонд социального страхования Российской Федерации (далее соответственно – Регламент, государственная услуга), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания благоприятных условий для получателей государственной услуги, определяет стандарты, сроки и последовательность действий (административных процедур) Фонда, при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Фонд.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются следующие категории граждан (далее - заявители):

- а) граждане Российской Федерации;
- б) иностранные граждане и лица без гражданства;
- в) уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представители граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

Требования к порядку информирования о предоставлении  
государственной услуги

3. Место нахождения Фонда:

Российская Федерация, 107139, г. Москва, Орликов пер., дом № 3, корп. А.

Адрес электронной почты Фонда: [mail@fss.ru](mailto:mail@fss.ru).

Адрес официального сайта Фонда в сети Интернет: [www.fss.ru](http://www.fss.ru).

Телефон Фонда для справок (495) 668-03-33.

График работы Фонда (по московскому времени):

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 16.45;
суббота	- выходной день;
воскресенье	- выходной день;
обеденный перерыв	- с 12.30 до 13.15.

4. На информационных стендах Фонда в доступных для ознакомления местах и Интернет-сайтах Фонда и территориальных органов Фонда, Едином портале государственных и муниципальных услуг размещается Регламент с приложениями или извлечениями из него, содержащие следующую информацию:

график приема заявителей;

порядок информирования заявителей о ходе предоставления государственной услуги;

о должностных лицах, ответственных за предоставление государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

5. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется путем размещения на официальном сайте Фонда и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

6. Информирование заявителей по предоставлению государственной услуги в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Фонда, ответственного за его исполнение, осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан и организации приема населения Управления по делопроизводству и работе с обращениями граждан (далее – Отдел по работе с обращениями граждан).

7. Перечень телефонов для предоставления государственной услуги публикуется на официальном сайте Фонда вместе с настоящим Регламентом.

8. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, направление по почте или курьером осуществляется по адресу: г. Москва, Орликов пер., д. 3, корп. А.

9. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Фонда <http://www.fss.ru>.

10. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (495) 668-02-34.

11. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений заявителей осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 13.00 до 17.00;
пятница	- с 13.15 до 16.00.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### Наименование государственной услуги

12. Государственная услуга по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Фонд.

Наименование федерального органа исполнительной власти,  
предоставляющего государственную услугу

13. Предоставление государственной услуги осуществляется Фондом.

Описание результата предоставления государственной услуги

14. Результатом предоставления государственной услуги является:

а) устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений;

б) необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами:

направление обращений заявителей по принадлежности.

Срок предоставления государственной услуги

15. Срок регистрации письменных обращений в Фонде социального страхования Российской Федерации с момента поступления - три дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

16. Письменное обращение заявителя, поступившее в Фонд, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

17. В случае направления дополнительного запроса (при необходимости запроса дополнительных документов), связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также, при необходимости, уведомлением организации, направившей обращение.

18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Фонда, направляется начальником Управления по делопроизводству и работе с обращениями граждан или его заместителем (далее - руководством Управления) в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

19. При направлении обращения заявителя на рассмотрение в другой орган государственной власти или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

20. Обращения заявителей, направленные вышестоящими организациями в Фонд с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами, или в сроки, установленные руководством Фонда. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Отделе по работе с обращениями граждан.

21. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации в Отделе по работе с обращениями граждан обращение подлежит направлению по компетенции в соответствующий государственный орган.

22. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.

23. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит рассмотрению, а также направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

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

24. Предоставление Фондом, территориальными органами Фонда государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

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

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061);

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092).

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

25. Основанием для предоставления государственной услуги является направленное в Фонд в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение заявителя (далее – обращение).

26. В обращении заявитель указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение, 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

При предоставлении государственной услуги Фонд не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

27. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения.

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

28. Обращение, поступившее в Фонд, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

29. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

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

в обращении обжалуется судебное решение;

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

текст письменного обращения не поддается прочтению;

в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства исполнитель вправе предложить руководству структурного подразделения Фонда принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее

направляемые обращения направлялись в Фонд. С этой целью исполнитель готовит служебную записку на имя руководителя структурного подразделения Фонда, в которой обосновывает причину прекращения переписки с заявителем, а также проект письма в адрес автора обращения с аналогичным обоснованием. Руководитель структурного подразделения Фонда в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес заявителя, а также ставит резолюцию «согласен» на служебной записке;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить обращение в Фонд либо его должностному лицу.

30. Основания для приостановления в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

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

31. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

32. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем лично запроса о предоставлении государственной услуги, а также при получении результата не может превышать 30 минут.

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



33. Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать:

комфортное расположение заявителя и должностного лица Фонда;  
возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;  
телефонную связь;

возможность копирования документов;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Фонда;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

34. Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

35. В помещении для личного приема заявителей оборудуется пост охраны, предусматривается место для хранения верхней одежды посетителей, а также отдельный бесплатный туалет для посетителей.

36. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Фонда.

37. Информация о приеме заявителей размещается на информационных стендах, находящихся в холле Фонда, а также на официальном сайте Фонда.

#### Показатели доступности и качества государственной услуги

38. Заявитель на стадии рассмотрения в Фонде его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в форме электронного документа;

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

39. Должностное лицо Фонда, ответственное за рассмотрение конкретного обращения заявителя:

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

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в территориальных органах Фонда;

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

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

40. Основными требованиями к качеству рассмотрения жалоб в Фонде являются:

а) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

б) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

в) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

г) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

д) оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

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

41. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Фонда и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

42. Обеспечение возможности получения и копирования заявителями на официальном сайте Фонда и на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

43. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Фонда и единого портала государственных и муниципальных услуг.

44. Обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием официального сайта Фонда и Единого портала государственных и муниципальных услуг мониторинг хода предоставления государственной услуги.

45. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного документа, подтверждающего прием жалобы к рассмотрению.

46. Обеспечение возможности получения заявителями результатов предоставления государственной услуги в электронном виде на Едином портале

государственных и муниципальных услуг, если это не запрещено федеральным законом.

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

47. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения на рассмотрение по подведомственности;
- рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения;
- направление ответа на обращение.

48. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с обращениями граждан в Фонде представлена в приложении к Регламенту.

#### **Прием и регистрация обращения**

49. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в Фонд.

50. Поступающие в Фонд обращения принимаются Отделом общего делопроизводства и контроля Управления по делопроизводству и работе с обращениями граждан Фонда.

При приеме письменных обращений:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

51. В случае отсутствия текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

52. Акты на письма составляются в следующих случаях:

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

на заказные письма с уведомлением, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в конвертах писем обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками Отдела общего делопроизводства и контроля Управления по делопроизводству и работе с обращениями граждан Фонда.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение в Отдел по работе с обращениями граждан.

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

53. Интернет-обращения поступают в Отдел по работе с обращениями граждан через официальный сайт Фонда, а также через единый портал государственных и муниципальных услуг путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Интернет-обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ Фонда на Интернет-обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

54. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений заявителей осуществляется работниками Отдела по работе с обращениями граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в Фонд в автоматизированной системе учета (далее - АСУ).

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК).

Работники Отдела по работе с обращениями граждан при регистрации проверяют установленные реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Фонд от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же заявителя по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

В РКК фамилия и инициалы заявителя заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число авторов указывается в графе «Краткое содержание документа». Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе «Ф.И.О.» пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то отмечается: Сидоров И.И., фамилии других членов семьи указываются в графе «Краткое содержание документа» (Сидорова М.М.). В РКК делается отметка «Коллективное».

Обращения заявителей, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В РКК в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

По результатам регистрации указанные обращения, при необходимости, направляются работниками Отдела по работе с обращениями граждан в структурные подразделения Фонда для сведения и использования в работе или списываются в дело.

Графа «Адрес» РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Отдела по работе с обращениями граждан установленного образца с указанием даты регистрации обращения в АСУ и регистрационного номера обращения.

#### Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

55. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения в АСУ.

56. Поступившие в Фонд обращения передаются для первичного рассмотрения начальнику Управления по делопроизводству и работе с обращениями граждан Фонда (в его отсутствие – заместителю начальника Управления по делопроизводству и работе с обращениями граждан Фонда).

После первичного рассмотрения обращения, в зависимости от их содержания, передаются на рассмотрение работникам Отдела по работе с обращениями граждан для рассмотрения и ответа заявителю. При необходимости, в наиболее сложных случаях, обращения вместе с их РКК могут быть переданы на рассмотрение в соответствии с компетенцией в структурные подразделения Фонда.

57. Отдел по работе с обращениями граждан при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

58. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Фонда, территориальных органов Фонда, организаций, находящихся в ведении Фонда, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Рассмотрение ответственным исполнителем в Фонде обращения и принятие по нему решения

59. Основанием для начала административной процедуры является направление обращения по принадлежности ответственному исполнителю в Фонде.

РКК хранятся в Отделе по работе с обращениями граждан для ведения контроля за установленными сроками рассмотрения обращений.

Обращения, рассмотренные руководством Фонда, передаются в Отдел по работе с обращениями граждан для регистрации резолюции в АСУ и последующего направления обращения в соответствующие структурные подразделения Фонда вместе с РКК.

В случаях, когда обращение заявителя направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Фонда, ответственным исполнителем является структурное подразделение Фонда, указанное в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Остальным соисполнителям по обращению (далее – соисполнители) работниками Отдела по работе с обращениями граждан направляются копии обращения.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа заявителю или сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа Фонда осуществляется ответственным исполнителем. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись руководителю структурного подразделения Фонда, ответственного за рассмотрение обращения.

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ Фонда.

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

Направление ответа на обращение заявителя

60. Основанием для начала административной процедуры является направление ответа на обращения.

Обращение заявителя, поступившее в Фонд, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также, при необходимости уведомлением, организации, направившей обращение.

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

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством соответствующего структурного подразделения Фонда запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники соответствующих структурных подразделений Фонда.

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников принимается председателем Фонда или его заместителями.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях – в контролирурующий орган.

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

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

В ответах контролирующему органу на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

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

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

Ответы на первичные обращения заявителей подписывают руководители структурных подразделений Фонда (в их официальном отсутствие – заместители).

Ответы на обращения заявителей о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководителями структурных подразделений Фонда или их заместителями, готовятся за подписью заместителя председателя Фонда, Председателя Фонда.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением заявителя передается в Отдел по работе с обращениями граждан.

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

61. Исходящие регистрационные номера ответам на обращения присваиваются Отделом по работе с обращениями граждан.

Перед передачей ответов заявителям на отправку работник, ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Фонда, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются в Отдел общего делопроизводства и контроля Управления по делопроизводству и работе с обращениями граждан Фонда для отправки адресатам.

Отправка ответов по результатам рассмотрения обращений заявителей, зарегистрированных в Отделе по работе с обращениями граждан, в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется через фельдъегерскую связь.

На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством структурного подразделения Фонда проставляется надпись «В дело» и личная подпись.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в Управлении по делопроизводству и работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел.

#### Организация личного приема граждан

62. Запись граждан на личный прием к председателю Фонда, заместителям председателя Фонда, как правило, осуществляется по письменному обращению заявителя, после всестороннего рассмотрения поставленных им вопросов в структурных подразделениях Фонда.

Организацию приема посетителей председателем Фонда, заместителями председателя Фонда осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан.

Оформление всех материалов для личного приема руководством Фонда осуществляется структурным подразделением Фонда, к компетенции которого относится рассматриваемый вопрос.

Материалы, подготовленные к приему руководством Фонда, докладываются соответствующим лицам руководителем структурного подразделения Фонда, к компетенции которого относится рассматриваемый вопрос.

Поступившая информация о мерах, принятых по обращениям на личном приеме, направляется на ознакомление лицу, осуществлявшему прием. После возвращения материалов с доклада, если по ним не поступило дополнительных поручений, они списываются в дело и снимаются с контроля.

#### Проведение личного приема

63. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.



Заявители приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема с использованием автоматизированной базы данных. Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не должно превышать 30 минут.

Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

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

На личном приеме заявитель имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для рассмотрения таких обращений.

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

В случае необходимости при ведении приема работниками Отдела по работе с обращениями граждан могут быть приглашены работники структурных подразделений Фонда, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Фонда, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

#### Анализ обращений, поступивших в Фонд

65. Отдел по работе с обращениями граждан, при необходимости совместно со структурными подразделениями Фонда, обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений;

количество и характер решений, принятых по обращениям Фондом в пределах его полномочий;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Отдел по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет информацию председателю Фонда.

Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

66. Заявителю для получения государственной услуги представляется возможность направить заявление в электронном виде через официальный сайт

Фонда ([www.fss.ru](http://www.fss.ru)), официальные сайты территориальных органов Фонда путем заполнения интерактивной формы.

67. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

68. Ответственный исполнитель в Фонде обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием заявителей, направивших обращения.

69. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Фонд с критикой деятельности Фонда, территориальных органов Фонда либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

71. Направление ответов на обращения по информационно-телекоммуникационным каналам в виде электронного документа, в случае направления их заявителем в Фонд в форме электронного документа.

#### Сроки выполнения административных процедур

72. Выполнение административных процедур должно быть осуществлено в следующие сроки:

регистрация обращения не более 3 дней;

направление обращения на рассмотрение по подведомственности в течение 7 дней;

рассмотрение ответственным исполнителем обращения, принятие по нему решения и направление ответа не более 30 дней (в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также при необходимости уведомлением организации, направившей обращение).

#### IV. Формы контроля за исполнением Регламента

73. Общий контроль за исполнением Регламента по предоставлению государственной услуги в Фонде осуществляет Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Контроль за исполнением Регламента осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;  
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;  
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям заявителей;  
снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения Фонда, определенного в качестве ответственного исполнителя.

74. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений в структурных подразделениях Фонда.

75. Отдел по работе с обращениями граждан еженедельно направляет в структурные подразделения Фонда информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 7 дней.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководство структурных подразделений Фонда.

76. Обращения, поступившие в Фонд из федеральных органов исполнительной власти с контролем исполнения, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

77. Руководство структурных подразделений Фонда должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

78. Персональная ответственность должностных лиц Фонда, ответственных за предоставление государственной услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

79. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Фонда**

80. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:  
нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;  
нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

81. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (Фонд), должностного лица Фонда, решение и действие (бездействие) которого обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Фонда, должностного лица Фонда;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Фонда, должностного лица Фонда.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

82. В досудебном порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Фонда, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

83. Граждане могут обжаловать решения, действия (бездействие):

председателя Фонда – в Минздравсоцразвития России;

руководителей структурных и территориальных органов Фонда – председателю Фонда;

иных должностных лиц Фонда – заместителям председателя Фонда.

84. Жалоба, поступившая в Фонд, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Фонда, должностного лица Фонда 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. Правительство Российской Федерации вправе устанавливать случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

85. По результатам рассмотрения жалобы Фонд принимает одно из следующих решений:

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

87. Создание и функционирование федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования регулируются федеральными законами и правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Приложение  
 к Административному регламенту,  
 утвержденному приказом  
 Минздравсоцразвития России  
 от 26 декабря 2011 г. № 1642-н

**БЛОК-СХЕМА  
 ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
 ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЧАСТИ РАБОТЫ С  
 ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

