



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)**

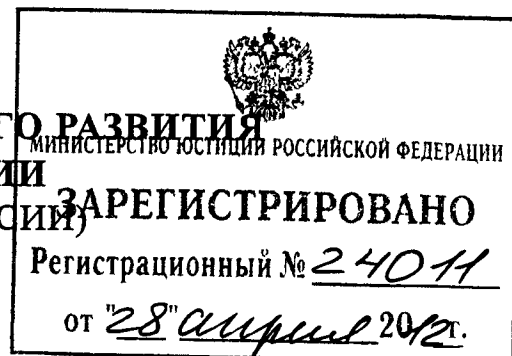
П Р И К А З

27 декабря 2011 г.

Москва

№

772



Об утверждении Административного регламента Министерства экономического развития Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок

В соответствии с пунктом 4 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных 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:

Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства экономического развития Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Министр

Э.С. Набиуллина

УТВЕРЖДЕН
приказом Минэкономразвития России
от «27» декабря 2011 г. № 742

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства экономического развития Российской Федерации
по предоставлению государственной услуги по организации приема
граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан, принятию по ним решений и
направлению ответов заявителям в установленный законодательством
Российской Федерации срок

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент Министерства экономического развития Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Административный регламент) определяет сроки и порядок предоставления государственной услуги в Министерстве экономического развития Российской Федерации (далее – Министерство).

2. Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

3. Заявителями при предоставлении государственной услуги по

организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга) являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информация о предоставлении Министерством государственной услуги, а также о ходе предоставления государственной услуги размещается:

непосредственно в административных зданиях Министерства с использованием средств наглядной информации (информационные стенды в холлах);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Портал);

на официальном сайте Министерства <http://www.economy.gov.ru> в разделе «Обращения граждан» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Сайт) в разделе «Обращения граждан».

5. Адрес Министерства: г. Москва, ул. 1-я Тверская-Ямская, д. 1,3.

6. График работы Министерства (время московское):

День недели	График работы
Понедельник	9.00 – 18.00
Вторник	9.00 – 18.00
Среда	9.00 – 18.00
Четверг	9.00 – 18.00
Пятница	9.00 – 16.45
Суббота, воскресенье	Выходные дни

7. Гражданин может направить в Министерство:

письменное обращение по почтовому адресу: 125993, ГСП-3, г. Москва, А-47, ул. 1-я Тверская-Ямская, д. 1,3;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на Портале (в личном кабинете пользователя) или на Сайте (раздел «Обращения граждан»), а также по адресу электронной почты Министерства mineconom@economy.gov.ru.

Прием письменных обращений по каналам факсимильной связи в Министерстве обеспечивается по телефону: (499) 251-69-65.

Гражданин может лично передать письменное обращение по адресу Министерства, подъезд № 2.

8. Информация о регистрации, о ходе рассмотрения и исполнении поступивших письменных обращений граждан предоставляется уполномоченным сотрудником Министерства по телефону: (495) 694 52 84.

9. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется заместителями Министра, директорами департаментов Министерства и временно замещающими их лицами в соответствии с утвержденными графиками приема граждан.

Личный прием граждан Министром экономического развития Российской Федерации (далее - Министром) проводится в Приемной Правительства Российской Федерации (адрес: г. Москва, Краснопресненская набережная, д. 2) в соответствии с графиком, утверждаемым Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации.

Запись граждан на личный прием к должностным лицам Министерства, а также информирование о порядке личного приема производятся уполномоченными сотрудниками Министерства по телефону: (499) 251 75 96.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

10. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти,
предоставляющего государственную услугу

11. Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством экономического развития Российской Федерации.

При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, государственными внебюджетными фондами, иными организациями. При этом Министерство не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

12. Результатом предоставления государственной услуги являются:
- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
 - предоставление гражданину ответов в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;
 - направление обращения гражданина в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
 - возвращение обращения гражданину в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
 - оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем

вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Срок предоставления государственной услуги

13. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации, если Министром, заместителями Министра или директорами департаментов (лицами, их замещающими)

не установлен более короткий срок его рассмотрения.

14. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

15. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

16. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 (семи) дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

17. Обращение, направленное в Министерство вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок или в срок, установленный Министром. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации.

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

18. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, 1993, 25 декабря; Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1,

ст. 1, ст. 2; № 4, ст. 445);

Федеральный закон 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);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291);

Федеральный закон 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, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52, ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263, № 31, ст. 4701);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038);

Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3215; 2006, № 6, ст. 636; 2007, № 10, ст. 1151; № 16, ст. 1828; № 49, ст. 6070; 2008, № 13, ст. 1186; № 30, ст. 3616; № 52, ст. 6235; 2009, № 29, ст. 3597, ст. 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6150, ст. 6159; 2010, № 5, ст. 459; № 7, ст. 704; № 49, ст. 6413; № 51, ст. 6810; 2011, № 1, ст. 31; № 27, ст. 3866, № 29, ст. 4295; № 48, ст. 6730; № 50, ст. 7337);

постановление 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);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49, ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49, ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановление Правительства Российской Федерации от 5 июня 2008 г. № 437 «Об утверждении Положения о Министерстве экономического развития Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 24, ст. 2867; № 46, ст. 5337; 2009, № 3, ст. 378; № 18, ст. 2257; № 19, ст. 2344; № 25, ст. 3052; № 26, ст. 3190; № 38, ст. 4500; № 41, ст. 4777; № 46, ст. 5488; 2010, № 5, ст. 532; № 9, ст. 960; № 10, ст. 1085; № 19, ст. 2324; № 21, ст. 2602; № 26, ст. 3350; № 40, ст. 5068; № 41, ст. 5240; № 45, ст. 5860; № 52, ст. 7104; 2011, № 6, ст. 888; № 9, ст. 1251; № 12, ст. 1640; № 14, ст. 1935; № 15, ст. 2131; № 17, ст. 2411, 2424; № 32, ст. 4834; № 36, ст. 5149, 5151, № 43, ст. 6079; № 46, ст. 6527; 2012, № 1, ст. 170, ст. 177).

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

19. В письменном обращении гражданина, составленном в свободной форме, в обязательном порядке указываются наименование Министерства, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Гражданин также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

20. В обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке указываются наименование Министерства, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления, жалобы.

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.

21. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

22. При предоставлении государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий,

представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Министерства, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

23. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Министерством государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги

24. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

25. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

26. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

27. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги не должен превышать 30 (тридцати) минут.

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

28. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота Министерства (далее - СЭДО) в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в Министерство.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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 такой услуги

29. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оборудовано стульями, столами, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений, в помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной услуги, а также полномочия и компетенции Министерства.

30. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусом для беспрепятственного передвижения инвалидной коляски.

31. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном

стенде или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале и Сайте.

32. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

33. Гражданин имеет право:

обращаться в Министерство с устным запросом о предоставлении государственной услуги (просьба о личном приеме должностным лицом Министерства) и направлять в Министерство письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме через Портал и Сайт;

получать государственную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, 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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12 Административного регламента, или уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, в компетенцию которого входит разрешение

поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Министерства;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

34. Основными требованиями к качеству предоставления государственной услуги являются:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

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

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

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

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

Блок-схема последовательности действий при исполнении государственной услуги представлена в приложении № 1 к Административному регламенту.

Прием и регистрация обращения

36. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в Министерство, независимо от способа его доставки.

37. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются Департаментом управления делами Министерства (далее – ДУД).

38. Специалист ДУД, ответственный за прием письменного обращения:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

проводит сверку реестров в отношении корреспонденции, поступившей фельдсвязью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к обращению подкалывает конверт, приобщает прилагающиеся к нему документы;

возвращает на почту ошибочно поступившую (не по адресу Министерства) корреспонденцию.

39. Обращения в форме электронного документа, направленные гражданином в установленном порядке через Портал, с Сайта или по адресу электронной почты Министерства принимаются в ДУД с использованием программно-технических средств.

40. При регистрации обращений работник ДУД проставляет регистрационный штамп на лицевой стороне первой страницы документа на бумажном носителе в ее правой нижней части.

Регистрационный штамп содержит сокращенное наименование Министерства, дату и регистрационный номер, который автоматически присваивается СЭДО. В штампе указываются количество листов основного документа, количество листов приложения. В левом нижнем углу наносится штрих-код.

Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную

карточку СЭДО.

Рассмотрение обращения

41. Основанием для начала процедуры оказания государственной услуги является регистрация обращения в СЭДО.

42. На прошедшее регистрацию обращение гражданина в тот же день готовится проект резолюции с последующим докладом документа руководству Министерства (исходя из компетенции) или директору Департамента управления делами, резолюция должна содержать конкретное указание должностному лицу о порядке и ходе исполнения.

После утверждения резолюции обращение гражданина поступает в департаменты Министерства и (или), исходя из темы, указанной в обращении, в соответствующие подведомственные федеральные службы и федеральные агентства.

Обращение гражданина, адресованное директору Департамента, после регистрации направляется ДУД в соответствующий департамент.

43. В случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько департаментов Министерства, подлинник обращения направляется департаменту – главному исполнителю (указанному в поручении первым), департаменты – соисполнители рассматривают обращения, отсканированные в СЭДО.

44. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес главного исполнителя.

45. В случае, если департамент – головной исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, письменное предложение с обоснованием необходимости изменения главного исполнителя представляется руководству Министерства директором заинтересованного департамента в течение 3 (трех) дней с даты оформления поручения.

46. В случае, если поручение выходит за пределы компетенции департаментов – соисполнителей, определенных поручением, директора этих департаментов обеспечивают его исполнение в пределах установленной компетенции. При этом головной исполнитель представляет давшему поручение руководителю дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение 3 (трех) дней с даты оформления поручения.

47. Изменение головного исполнителя и соисполнителей оформляется ДУД.

48. Головной исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

49. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, Министерство обязано в течение 15 (пятнадцати) дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющую государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

50. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Направление ответа на обращение

51. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения за подписью Министра, заместителей Министра, директоров департаментов и их заместителей (лиц, их замещающих).

52. Ответ гражданину за подписью Министра и заместителей Министра передается в ДУД для регистрации и отправки гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении, или ответственному исполнителю обращения.

Ответ гражданину за подписью директора департамента (лица, его замещающего) регистрируется в соответствующем департаменте и передается в ДУД для отправки гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

53. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или по адресу его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

54. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения в отношении всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

55. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

56. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан при личной беседе и при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

57. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

Личный прием граждан в Министерстве

58. Организацию личного приема граждан в Министерстве осуществляет ДУД совместно с департаментами Министерства, в компетенцию которых входит решение поднимаемых гражданином вопросов.

59. При записи гражданина на личный прием сотрудники Министерства, ответственные за организацию личного приема, могут уточнять у гражданина причины его обращения и существо вопроса.

60. Личный прием граждан заместителями Министра осуществляется не реже одного раза в квартал в соответствии с графиками, утверждаемыми Министром.

61. Личный прием граждан директорами департаментов Министерства осуществляется не реже одного раза в квартал в соответствии с графиками, утверждаемыми директором Департамента управления делами.

62. График приема граждан размещается на Сайте и информационном стенде.

Информация о месте и времени приема публикуется на Сайте.

63. Прием граждан осуществляется в кабинетах заместителей Министра (директоров департаментов) или в переговорных помещениях Министерства.

64. В случае отсутствия в день приема заместителя Министра прием осуществляет один из директоров курируемых им департаментов, а в случае

отсутствия директора департамента – один из его заместителей.

65. Прием граждан осуществляется по предварительной записи.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Учет посещений граждан ведется в книге учета посетителей, представленной в приложении № 2 к Административному регламенту.

66. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

67. Устные обращения гражданина фиксируются в карточке личного приема граждан.

68. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

69. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом.

70. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

72. По окончании приема граждан карточка личного приема подписывается лицом, уполномоченным на проведение приема, и в течение

5 (пяти) дней передается в ДУД для учета.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

73. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения обращений граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, а также хода и результатов работы с обращениями граждан.

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

74. Текущий контроль рассмотрения обращений включает:
постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
снятие обращений с контроля.

75. Текущий контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям осуществляется с использованием СЭДО.

76. Текущий контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется директором департамента Министерства, определенного в качестве головного исполнителя, а также сотрудниками департаментов, назначенными распоряжениями директоров департаментов

ответственными за осуществление контроля рассмотрения обращений в департаменте.

77. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля после направления департаментами – головными исполнителями ответов гражданам на их обращения или после представления подведомственными федеральными службами и федеральными агентствами копий ответов на обращения граждан, направленных им на рассмотрение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

**Порядок и периодичность осуществления плановых
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления
государственной услуги, в том числе порядок и формы
контроля за полнотой и качеством предоставления
государственной услуги**

78. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

79. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Министерства.

80. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Министерства.

**Ответственность должностных лиц Министерства за решения
и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими
в ходе предоставления государственной услуги**

81. Должностные лица Министерства, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

82. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Министерства должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

83. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Министерства, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

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

84. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

85. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностным лицом Министерства в ходе предоставления государственной услуги на основании Административного регламента, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требования 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 Министерства, должностного лица Министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение срока таких исправлений.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

86. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Министерство жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

87. Жалоба (претензия) может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

88. Жалоба (претензия) должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должность лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства или его должностного лица;

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

89. Основания для приостановления рассмотрения жалобы (претензии), указанной в настоящем разделе, и случаи, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается, отсутствуют.

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

90. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии), если иное не предусмотрено законом.

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

91. Жалоба (претензия) может быть направлена заявителем в случае обжалования действия (бездействия) и решения должностных лиц Министерства – Министру экономического развития Российской Федерации.

92. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы (претензии) в Министерстве, или решение не было принято, то он вправе обратиться с жалобой (претензией) в Правительство Российской Федерации.

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

93. Жалоба (претензия) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб (претензий), в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации, если иные сокращенные сроки не установлены Правительством Российской Федерации.

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

94. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) принимается решение:

- об удовлетворении жалобы (претензии), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено, а также в иных формах;

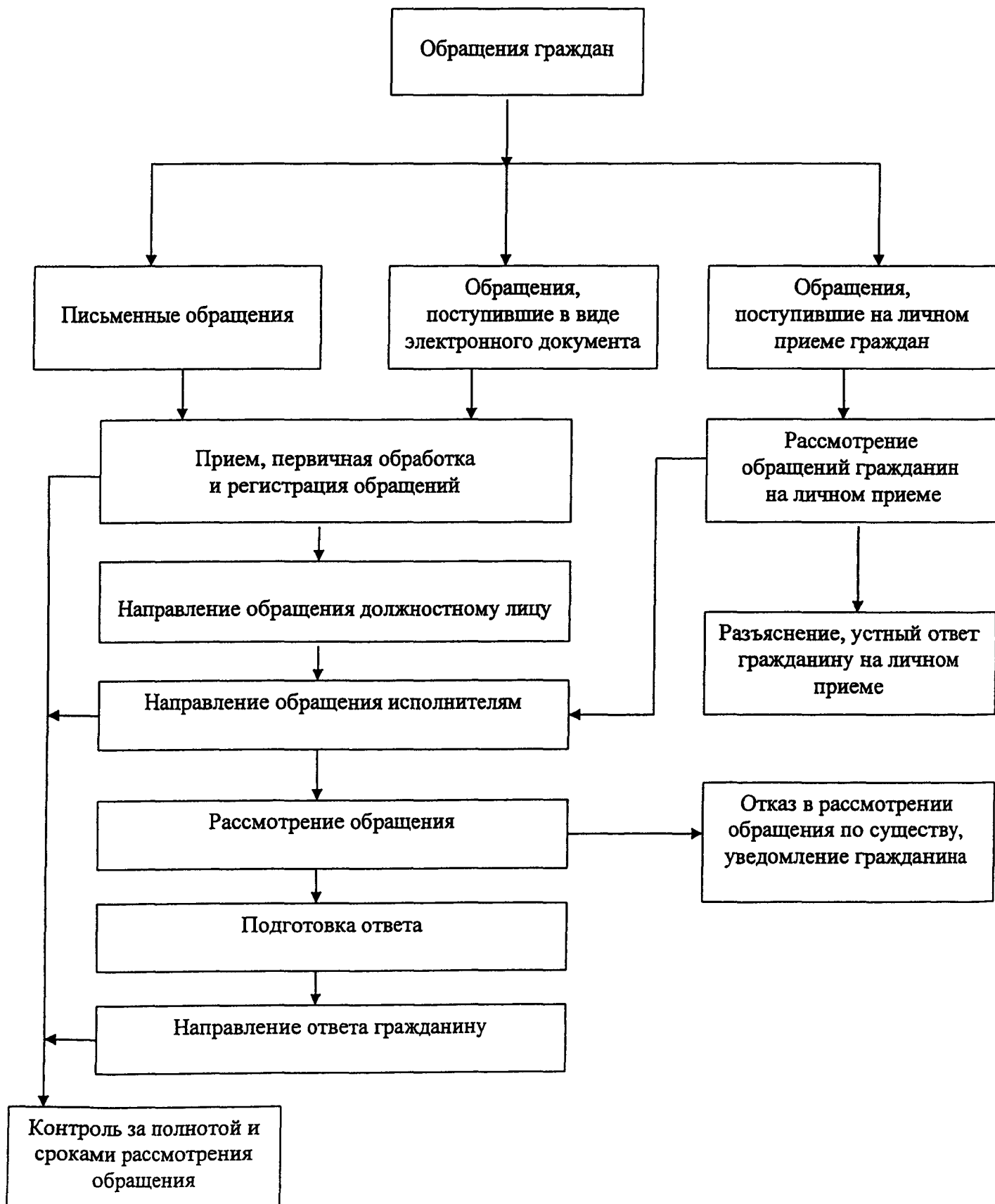
- об отказе в удовлетворении жалобы (претензии).

95. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 95 Административного регламента, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

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

Приложение № 1
к Административному
регламенту

Блок-схема
последовательности действий при исполнении государственной услуги по организации приема граждан,
обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством
Российской Федерации срок



Книга учета посетителей
в Министерстве экономического развития
Российской Федерации

№ п/п	Ф.И.О. заявителя	Адрес, телефон заявителя	Содержание обращения	Ф.И.О. должность принявшего заявителя	Принятое решение	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Карточка личного приема граждан № _____

Дата приема « ____ » _____ 200__ г. в ____ час ____ мин.

Отметка о получении письменного обращения во время приема

Даны поручения:

(Ф.И.О. исполнителя)

Содержание поручения:

Срок исполнения: _____

Подпись лица, осуществившего прием:

Расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю:

Отметка о снятии с контроля:

КАРТОЧКА ЗАПИСИ БЕСЕДЫ

_____ (ФИО гражданина, гражданство, паспорт – серия, номер, кем и когда выдан)

_____ (адрес гражданина)

Встреча состоялась: _____
(место проведения встречи, дата)

Продолжительность встречи: с _____ часов до _____ часов

На встрече присутствовали
со стороны Министерства: _____
(Ф.И.О. участников беседы)

со _____ стороны _____ гражданина:

Краткое содержание вопроса (ов) и ответа (ов):

_____ (продолжение записи беседы производится при необходимости на дополнительных учтенных листах)

В записи беседы отражаются: содержание поставленных гражданином вопросов и предоставленных ответов,
удовлетворенность гражданина содержанием полученных ответов

_____ (подпись должностного лица, проводившего беседу от имени Министерства)

Ответственный за составление записи беседы _____
(должность, Ф.И.О., подпись)

Запись беседы составлена на _____ листах.