



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

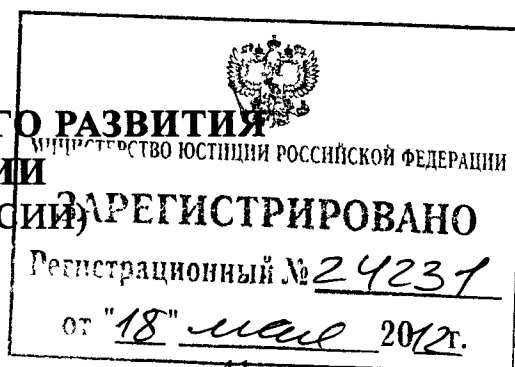
П Р И К А З

31 января 2012 г.

Москва

№

41



**Об утверждении Административного регламента
по предоставлению Федеральным агентством по государственным
резервам 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 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092), п р и к а з ы в а ю:

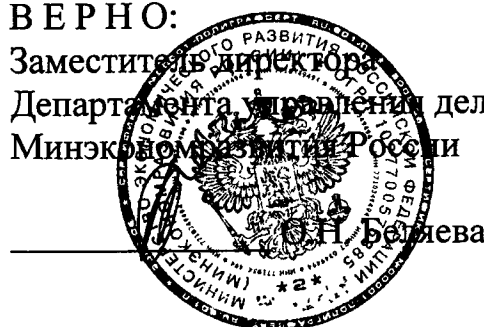
Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению Федеральным агентством по государственным резервам государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов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

В Е Р Н О:

Заместитель директора
Департамента управления делами
Минэкономразвития России

Министр

Э.С. Набиуллина



УТВЕРЖДЕН
приказом Минэкономразвития России от
«31» января 2012 г. № 41

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению Федеральным агентством по государственным резервам 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

1.1. Административный регламент по предоставлению Федеральным агентством по государственным резервам 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 стандарт и порядок предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных с^бращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга) в Росрезерве и его территориальных органах.

1.2. Положения Административного регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы граждан, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

1.3. Заявителями при предоставлении государственной услуги 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

1.4. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал), на официальном сайте Росрезерва (<http://rosreserv.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Сайт), на информационном стенде.

1.5. Информация о порядке личного приема граждан должностными лицами Росрезерва и о порядке регистрации и исполнения обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется уполномоченными сотрудниками Росрезерва и его территориальных органов по телефону: (495) 606-10-57 и телефонам территориальных органов Росрезерва, понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 12.00 и с 12.45 до 18.00; пятница - с 9.00 до 12.00 и с 12.45 до 16.45.

1.6. Личный прием граждан осуществляется руководителем Росрезерва, заместителями руководителя Росрезерва, руководителями его территориальных органов по адресу: г. Москва, Большой Черкасский пер., д.6/7, и адресам его территориальных органов в соответствии с графиком приема, утвержденным руководителем Росрезерва и руководителем его территориального органа.

1.7. Информационные стенды о предоставлении государственной услуги в Росрезерве размещаются в холле здания Росрезерва, расположенного по адресу: г. Москва, Большой Черкасский пер., д.6/7, и адресам его территориальных органов.

1.8. Гражданин может направить в Росрезерв и его территориальные органы: письменное обращение по почтовому адресу: г. Москва, Большой Черкасский пер., д.6/7, 109012, и по адресам его территориальных органов;

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 адресам электронной почты Росрезерва (roscomr@msk.rsnet.ru) и адресам электронной почты его территориальных органов.

1.9. Информация о территориальных органах Росрезерва указана в приложении № 1 к Административному регламенту.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. 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

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется Федеральным агентством по государственным резервам и его территориальными органами.

2.3. При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, государственными внебюджетными фондами, иными организациями. При этом Росрезерв и его территориальные органы 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, за исключением получения услуг, включенных в Перечень

услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 352 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 20, ст. 2829).

Описание результата предоставления государственной услуги

2.4. Результатом предоставления государственной услуги являются:

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

предоставление гражданину ответа 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;

направление копий обращения гражданина в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, если гражданин в обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных государственных органов;

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

2.5. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.6. 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 уполномоченным должностным лицом Росрезерва (его территориального органа), но не более чем на

30 (тридцать) дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

2.7. 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, 2; № 4, ст. 445);

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, 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; № 30, ст. 4600);

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 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, 3624; № 48, ст. 5719; № 51, ст. 6150, 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);

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 1; № 30, ст. 3029; 2003, № 27, ст. 2700, 2708, 2717; № 46, ст. 4434; № 50, ст. 4847; 2004, № 31, ст. 3229; № 34, ст. 3533; 2005, № 1, ст. 13, 45; № 13, ст. 1075, 1077; № 19, ст. 1752; № 27, ст. 2719, 2721; № 30, ст. 3104, 3131; № 50, ст. 5247; 2006, № 17, ст. 1776; № 18, ст. 1907; № 31, ст. 3438; № 45, ст. 4641; № 52, ст. 5498; 2007, № 16, ст. 1825; № 17, ст. 1930; № 26, ст. 3089; № 30, ст. 3755; № 31, ст. 4007, 4008, 4015; № 41, ст. 4845; № 46, ст. 5553; 2008, № 20, ст. 2251; № 30, ст. 3604; № 49, ст. 5745; № 52, ст. 6235, 6236; 2009, № 7, ст. 771, 777; № 23, ст. 2759; № 26, ст. 3120; № 29, ст. 3597, 3642; № 30, ст. 3739; № 48, ст. 5711, 5724; № 52, ст. 6412; 2010, № 1, ст. 1; № 21, ст. 2525; № 23, ст. 2790; № 27, ст. 3416; № 30, ст. 4002, 4006, 4007; № 31, ст. 4158, 4164, 4191, 4193, 4206, 4207, 4208; № 41, ст. 5192; 2011, № 1, ст. 10, 23; № 15, ст. 2039; № 17, ст. 2310; № 19, ст. 2715; № 23, ст. 3260, 3267; № 27, ст. 3873, 3881; № 29, ст. 4289, 4290, 4291, 4298; № 30, ст. 4573, 4574, 4584, 4590, 4591, 4598, 4601, 4605; № 45, ст. 6325, 6326, 6334; № 46, ст. 6406; № 47, ст. 6601, 6602; № 48, ст. 6730, 6732; № 49, ст. 7025, 7042, 7056, 7061; № 50, ст. 7345, 7346, 7351, 7352, 7355, 7362, 7366);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации

от 19 января 2005 г. № 30 (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);

Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 (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 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 23 июля 2004 г. № 373 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по государственным резервам» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3263; 2008, № 24, ст. 2867; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 33, ст. 4081; 2010, № 26, ст. 3350; 2011, № 14, ст. 1935; № 35, ст. 5090);

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

2.8. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименования Росрезерва или его территориального органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый

адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.10. Обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование Росрезерва или его территориального органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и 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.

2.11. На личном приеме должностным лицом Росрезерва или его территориального органа гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.12. 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Росрезерва или его территориальных органов, иных государственных органов, органов местного

самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹.

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

2.13. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Росрезервом и его территориальным органом государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги**

2.14. 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***

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

¹ С 1 октября 2011 года до 1 июля 2012 года регулирование вопросов обеспечения реализации требований пункта 2 части 1 статьи 7 в отношении документов и информации, используемых в рамках государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, и муниципальных услуг, и в отношении документов и информации, находящихся в распоряжении государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, территориальных государственных внебюджетных фондов либо подведомственных государственным органам субъекта Российской Федерации или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, осуществляется законодательными актами субъектов Российской Федерации (Федеральный закон от 1 июля 2011 г. № 169-ФЗ)

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

2.16. 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

2.17. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 30 (тридцати) минут.

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

2.18. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в Росрезерв или его территориальный орган.

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

2.19. 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 сферу компетенции Росрезерва.

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

2.21. 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.

2.22. 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 государственных услуг

2.23. Гражданин имеет право:

- обращаться в Росрезерв или его территориальный орган с устным запросом о предоставлении государственной услуги и направлять 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;

- получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением установленных законодательством Российской Федерации случаев, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение 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 Росрезерва или его территориального органа;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме;

- представлять дополнительные документы и материалы к своему запросу о предоставлении государственной услуги либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Портала;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.24. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

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

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

прием и регистрация обращения;

рассмотрение обращения;
направление ответа на обращение;
личный прием граждан.

Блок-схема последовательности действий при исполнении государственной услуги представлена в приложении № 2 к Административному регламенту.

Прием и регистрация обращения

3.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в Росрезерв и его территориальные органы, в том числе принятого в ходе личного приема либо перенаправленного с сопроводительным документом из других государственных органов.

3.3. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются должностным лицом Административного управления Росрезерва (соответствующим должностным лицом структурного подразделения его территориального органа).

3.4. Специалист соответствующего структурного подразделения Росрезерва (его территориального органа), ответственный за прием письменного обращения:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению подкалывает конверт;

приобщает к обращению прилагающиеся к нему документы;

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

3.5. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке через Портал или с Сайта, принимается должностным лицом Федерального государственного казенного учреждения главного информационного вычислительного центра Росрезерва (соответствующего

структурного подразделения его территориального органа) с использованием программно-технических средств.

3.6. Поступившее в Росрезерв или его территориальный орган обращение, независимо от способа его доставки, подлежит регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления и постановке на контроль.

Постановку обращений на контроль и контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляет Административное управление Росрезерва или его территориального органа.

3.7. На каждое поступившее обращение создается электронная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

Основными сведениями, подлежащими обязательному отражению в РКК, являются:

дата регистрации обращения;

регистрационный номер;

сведения о повторности обращения;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, его адрес, дата подписания обращения;

краткое содержание обращения;

фамилия, инициалы и резолюция должностного лица по обращению, название структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнитель);

дата и результаты рассмотрения обращения;

сведения о постановке обращения на контроль;

сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

3.8. Должностное лицо Административного управления регистрирует поступившие письменные обращения путем внесения данных в РКК.

Регистрация обращений начинается ежегодно с первого номера.

На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

3.9. Регистрационный номер обращения указывается в регистрационном штампе, который проставляется на оборотной стороне первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного обозначения Административного управления (УД), номера потока регистрационных документов (03) и порядкового номера обращения.

Рассмотрение письменных обращений

3.10. Прошедшие регистрацию обращения направляются в приемные руководителя, заместителей руководителя либо руководителей соответствующих структурных подразделений Росрезерва (руководителей территориальных органов) в установленном порядке в течение одного дня.

3.11. На все обращения, направляемые руководителю Росрезерва, Административным управлением подготавливается проект резолюции с указанием должностных лиц, ответственных за выполнение данного обращения, и порядка действий по существу изложенных в обращении фактов, который передается на подпись руководителю Росрезерва.

3.12. Обращения, поступившие в Росрезерв из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и Минэкономразвития России, с личным поручением Министра экономического развития Российской Федерации, Административное управление направляет для рассмотрения непосредственно руководителю Росрезерва в порядке, установленном приказом Росрезерва от 26 января 2006 г. №7 «Об утверждении Регламента Федерального агентства по государственным резервам» (зарегистрирован Минюстом России 06.03.2006, регистрационный №7565) с изменениями, внесенными приказами Росрезерва от 27.08.2007 № 121 (зарегистрирован Минюстом России 21.09.2007, регистрационный № 10169), от 08.12.2008 «164 (зарегистрирован Минюстом России 28.01.2009, регистрационный № 13209) и от 10.02.2010 № 24 (зарегистрирован Минюстом России 26.03.2010, регистрационный № 16738).

Решение руководителя Росрезерва о рассмотрении обращения оформляется соответствующим поручением.

3.13. Заместитель руководителя Росрезерва или его территориального органа, получивший обращение, обязан рассмотреть его в день поступления

и принять необходимое организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения по существу, обеспечив оперативное поступление его на исполнение в структурные подразделения ответственному исполнителю. Резолюция должна содержать конкретное указание исполнителю о порядке и характере исполнения.

3.14. Ответственным исполнителем поручения является структурное подразделение Росрезерва или его территориального органа, которое указано в поручении первым.

Ответственность за организацию своевременного и качественного рассмотрения обращения возлагается на исполнителя, указанного в резолюции первым.

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

3.16. Ответственный исполнитель:

- 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекает в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости с выездом на место;

- проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;

- поручает рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролирует ход их рассмотрения, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) готовит письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в Росрезерв или его территориальный орган;

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

3.17. 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

3.18. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

3.19. Ответы на обращения граждан подписывает заместитель (заместители) руководителя Росрезерва (его территориального органа) в пределах своей компетенции.

3.20. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения по всем поставленным в обращении вопросам.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.21. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

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

3.23. После завершения рассмотрения обращения подписанный уполномоченным должностным лицом ответ передается в Административное управление Росрезерва или соответствующее подразделение его территориального органа для регистрации и отправки заявителю.

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

Личный прием граждан

3.25. Личный прием граждан осуществляется:

в Росрезерве – руководителем Росрезерва, заместителями руководителя Росрезерва (в соответствии с распределением обязанностей);

в территориальных управлениях и подведомственных организациях – их руководителями.

3.26. Личный прием граждан в Росрезерве осуществляется по предварительной записи на основании письменного обращения о личном приеме в соответствии с графиком личного приема граждан руководством Росрезерва (далее – график), утверждаемым руководителем Росрезерва.

3.27. Личный прием граждан руководителями территориальных управлений и подведомственных организаций осуществляется по предварительной записи в соответствии с утверждаемыми ими графиками личного приема граждан.

3.28. Личный прием граждан осуществляется в течение установленного служебного (рабочего) времени. В нерабочее время, в выходные и нерабочие праздничные дни личный прием граждан не осуществляется.

3.29. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема граждан.

3.30. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.31. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему должностному лицу необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

3.32. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от структурных подразделений Росрезерва или его территориальных органов дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

3.33. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.34. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.35. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.36. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Росрезерва, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.37. 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.

3.38. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в Росрезерв или его территориальном органе, осуществляется Административным управлением Росрезерва или соответствующим подразделением его территориального органа.

3.39. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

3.40. Организация личного приема граждан руководителем Росрезерва возлагается на Административное управление и непосредственно обеспечивается сотрудниками, назначенными начальником Административного управления.

Организация личного приема граждан в территориальных управлениях и подведомственных организациях осуществляется по решению соответствующих руководителей.

Организация работы по подготовке и оформлению документов к приему граждан возлагается на руководителей подразделений Росрезерва и его территориальных органов и обеспечивается за счет штатных единиц их структурных подразделений.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Общий контроль за исполнением Административного регламента по предоставлению государственной услуги осуществляет Министерство экономического развития Российской Федерации.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Росрезерва положений Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к

предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными должностными лицами осуществляет заместитель руководителя Росрезерва в соответствии с распределением обязанностей.

4.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами в территориальных органах Росрезерва положений Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными должностными лицами осуществляет заместитель руководителя территориального управления Росрезерва в соответствии с распределением обязанностей.

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

4.4. Текущий контроль рассмотрения обращения по поступившим в Росрезерве обращениям граждан возложен на Административное управление Росрезерва.

4.5. Текущий контроль рассмотрения обращения по поступившим в территориальные органы Росрезерва обращениям граждан возложен на соответствующие подразделения и уполномоченных работников территориальных органов Росрезерва.

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

4.6. 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.

4.7. Порядок и периодичность проведения плановых проверок выполнения структурными подразделениями Росрезерва и его территориальных органов положений Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляются в соответствии с планом работы Росрезерва и его территориальных органов на текущий год.

4.8. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Росрезерва и его территориальных органов.

Ответственность должностных лиц Росрезерва
и его территориальных органов за решения и действия
(бездействие), принимаемые и осуществляемые ими в ходе
предоставления государственной услуги

4.9. За систематическое или грубое нарушение положений Административного регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан должностные лица Росрезерва и его территориальных органов 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

4.10. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Росрезерва и его территориальных органов должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.11. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Росрезерва или территориального органа Росрезерва, а также их должностных лиц

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги².

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностным лицом Росрезерва или территориального органа Росрезерва в ходе предоставления государственной услуги на основании Административного регламента, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления (обращения, запроса) заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

² Согласно части 3 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ (вступает в силу по истечении 90 дней после дня официального опубликования) порядок подачи и рассмотрения жалоб (претензий) на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих устанавливается Правительством Российской Федерации.

- 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 Росрезерва или территориального органа Росрезерва, должностного лица Росрезерва или территориального органа Росрезерва в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Основания для начала процедур досудебного (внесудебного) обжалования

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме жалобы (претензии) на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

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.

5.4. Жалоба (претензия) должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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) Росрезерва или территориального органа Росрезерва или их должностных лиц;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Росрезерва или территориального органа Росрезерва или их должностных лиц.

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

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

5.5. 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)

5.6. 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

5.7. Жалоба (претензия) может быть направлена заявителем в случае обжалования действия (бездействия) и решения:

должностных лиц территориального органа Росрезерва – руководителю территориального органа Росрезерва или в Росрезерв;

руководителя территориального органа Росрезерва, должностных лиц Росрезерва – руководителю Росрезерва.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы (претензии) в Росрезерве, или решение не было принято, то он вправе обратиться с жалобой (претензией) в Минэкономразвития России.

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

5.8. Жалоба (претензия) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб (претензий), в течение 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 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

5.9. 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).

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9 Административного регламента, заявителю в письменной

форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии).

5.11. 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

**Территориальные управления
Федерального агентства по государственным резервам**

№ п/п	Наименование органа	Адрес	Номера телефонов для справок	Адрес электронной почты
1	Управление Федерального агентства по государственным резервам по Дальневосточному федеральному округу	680000, г. Хабаровск, ул. Тургенева, д.78	тел. (4212) 42-13-98, факс (4212) 42-16-85	
2	Управление Федерального агентства по государственным резервам по Приволжскому федеральному округу	603000, г. Нижний Новгород, ул. Студеная, д. 3А, Б (юридический адрес); г. Нижний Новгород, ул. Журова, д.2 (фактический адрес)	тел. (831) 257-81-35, 257-81-36, факс (831) 257-81-10	
3	Управление Федерального агентства по государственным резервам по Сибирскому федеральному округу	630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д.22	тел. (383) 222-58-31, факс (383) 222-61-65	
4	Управление Федерального агентства по государственным резервам по Северо-Западному федеральному округу	191144, г. Санкт-Петербург, пр-т Бакунина, д.14	тел. (812) 274-38-86, факс (812) 274-76-01	
5	Управление Федерального агентства по государственным резервам по Уральскому федеральному округу	620078, г. Екатеринбург, ул. Коминтерна, д.18а	тел. (343) 216-35-00, 216-25-01, факс (343) 216-35-20	
6	Управление Федерального агентства по государственным резервам по Центральному федеральному округу	111033, г. Москва, ул. Волочаевская, д.40	тел. (495) 918-19-02, факс (495) 707-12-01	
7	Управление Федерального агентства по государственным резервам по Южному федеральному округу	344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д.38	тел. (863) 240-95-39, факс (863) 240-30-00, 240-88-62	

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

