

МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минприроды России)

ПРИКАЗ  
г. МОСКВА

10.02.2012

№ 41

МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 24232

от "18" *март* 2012 г.

**Об утверждении Административного регламента Федерального**

**агентства водных ресурсов по предоставлению государственной услуги  
«Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в  
полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан,  
принятие по ним решений и направление заявителям ответов в  
установленный законодательством Российской Федерации срок»**

В целях совершенствования и повышения эффективности работы с обращениями граждан в Федеральном агентстве водных ресурсов и, в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации 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), от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49 (ч. 5), ст. 7061), 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), Положением о Федеральном агентстве водных ресурсов, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 июня 2004 г. № 282 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 25, ст. 2564; № 32, ст. 3348; 2006, № 24, ст. 2607; № 52 (ч. 3), ст. 5598; 2008, № 22, ст. 2581; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 33, ст. 4081; 2010, № 26, ст. 3350; № 40, ст. 5068; 2011, № 14, ст. 1935, ст. 1942)

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального агентства водных ресурсов по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителя Росводресурсов.

Министр



Ю.П. Трутнев

УТВЕРЖДЕН  
приказом Минприроды России  
от « 19 » февраля 2012 г.  
№ 41

**Административный регламент Федерального агентства водных ресурсов  
по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема  
граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения  
устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и  
направление заявителям ответов в установленный законодательством  
Российской Федерации срок»**

**I. Общие положения**

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент Федерального агентства водных ресурсов по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании Федеральным агентством водных ресурсов государственной услуги по рассмотрению обращений граждан, в том числе 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).

Круг заявителей

2. Заявителями, которым оказывается государственная услуга, являются:

граждане Российской Федерации (далее – граждане);  
иностранцы 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

3. Основными требованиями к информированию граждан о порядке оказания государственной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

4. Сведения о месте нахождения Росводресурсов и его территориальных органов, почтовых адресах для направления обращений и документов, справочных телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений представлены в приложении № 1 к Административному регламенту, а также на официальном сайте Росводресурсов в сети Интернет по адресу: [www.voda.mnr.gov.ru](http://www.voda.mnr.gov.ru) (далее – официальный сайт Росводресурсов) и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru). (далее – Единый портал).

5. Организация приема граждан осуществляется в соответствии с графиком, размещаемым на официальном сайте Росводресурсов и его территориальных органов в сети Интернет, на Едином портале и на информационных стендах в местах предоставления услуги, доступных для Заявителей.

График приема письменных и устных обращений граждан в Росводресурсах и в территориальных органах Росводресурсов:

|                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| понедельник – четверг | 9.00 – 18.00 (перерыв 13.00 - 13.45) |
| пятница               | 9.00 – 16.45 (перерыв 13.00 - 13.45) |
| суббота, воскресенье  | выходные дни                         |

6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляются гражданам федеральными государственными гражданскими служащими Росводресурсов и его территориальных органов по справочным телефонам и на личном приеме, а также размещаются на официальном сайте Росводресурсов и на Едином портале.

7. Информация, указанная в пунктах 4, 5, 6 Административного регламента, также размещается на бумажных носителях на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, доступных для граждан.

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

### Наименование государственной услуги

8. Наименование государственной услуги – осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и

направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

9. Государственную услугу оказывают Федеральное агентство водных ресурсов (далее – Росводресурсы) и его территориальные органы.

Результат предоставления государственной услуги

10. Результатом оказания государственной услуги является:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- предоставление гражданам 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;
- 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, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

### Срок предоставления государственной услуги

11. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления Росводресурсами или его территориальными органами в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель (заместитель руководителя) Росводресурсов или руководитель (заместитель руководителя) его территориального органа вправе продлить срок рассмотрения письменных обращений не более чем на тридцать дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления.

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

12. Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии с: Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, № 89, 12.05.1993; Собрание законодательства Российской Федерации 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49, ст. 7061);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 июня 2004 г. № 282 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве водных ресурсов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 25, ст. 2564; № 32, ст. 3348; 2006, № 24, ст. 2607; № 52 (ч. 3), ст. 5598; 2008, № 22, ст. 2581; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 33, ст. 4081; 2010, № 26, ст. 3350; № 40, ст. 5068; 2011, № 14, ст. 1935, ст. 1942);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

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),

Приказом Федерального агентства водных ресурсов от 30 августа 2007 г. № 170 «Об утверждении Регламента Федерального агентства водных ресурсов» (Зарегистрирован в Минюсте России 21 сентября 2007 года, регистрационный № 10166; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2007, № 48; 2008, № 39).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

13. Для предоставления государственной услуги документы не требуются.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

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

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

15. 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

16. При подаче документов лично заявителем срок ожидания в очереди должен составлять не более 30 минут.

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

17. Срок регистрации обращений, независимо от их формы, с момента поступления в Росводресурсы составляет не более трех дней.

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

18. Места оказания государственной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах оказания государственной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, в том числе для инвалидов, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых для оказания государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

В местах получения информации об оказании государственной услуги необходимо обеспечить возможность реализации прав инвалидов на исполнение по их заявлению государственной услуги.

Места получения информации об оказании государственной услуги оборудованы соответствующими информационными стендами.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения, подпись руководителя (заместителя руководителя), начальника (заместителя начальника) структурного подразделения Росводресурсов или руководителя (заместителя руководителя) его территориального органа.

На стендах размещается следующая обязательная информация:

режим работы структурных подразделений Росводресурсов и его территориальных органов;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами (номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан, и устное информирование граждан, с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан);

адрес официального сайта Росводресурсов и его территориальных органов в сети Интернет;

номера телефонов, факсов, адреса электронной почты Росводресурсов и его территориальных органов;



порядок предоставления сведений гражданам в Росводресурсы и его территориальных органах в установленной сфере деятельности.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта № 14 и более).

В случае оформления информационных материалов в виде брошюр размер шрифта разрешается уменьшить.

#### Показатели доступности и качества государственной услуги

19. Должностные лица Росводресурсов, его территориальных органов обеспечивают:

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

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

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

письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

20. Способ передачи и направления письменных обращений гражданами и требования к письменным обращениям.

Граждане передают для рассмотрения письменные обращения:

лично в Росводресурсы или его территориальные органы;

почтовым отправлением в адрес Росводресурсов или его территориальных органов;

в адрес электронной почты Росводресурсов или его территориальных органов;

по аппарату факсимильной связи, указанному Росводресурсами или его территориальными органами;

в виде интернет-обращения на официальный сайт Росводресурсов или его территориальных органов в сети Интернет;  
с использованием Единого портала.

Граждане могут направлять в Росводресурсы или его территориальные органы как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

К обращениям граждан могут быть приложены материалы, документы или их копии, подтверждающие доводы, изложенные в обращениях граждан.

В случае если в обращениях граждан содержатся жалобы на действия (бездействие) должностных лиц территориальных органов Росводресурсов, вышеуказанные обращения граждан рассматриваются центральным аппаратом Росводресурсов.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование Росводресурсов или его территориального органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Росводресурсов или его территориального органа;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату написания.

Обращение гражданина, поступившее в Росводресурсы или его территориальные органы по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в установленном законодательством о рассмотрении обращений граждан порядке.

Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в Росводресурсах или его территориальные органы

Гражданин на стадии рассмотрения письменного обращения Росводресурсами или его территориальными органами имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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

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

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

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

21. Граждане имеют право представить заявление в электронном виде с использованием официального сайта Росводресурсов или его территориальных органов или Единого портала.

22. Заявление, направленное в электронном виде через официальный сайт Росводресурсов или его территориальных органов и Единый портал, регистрируется в установленном порядке.

23. На официальном сайте Росводресурсов и на Едином портале гражданам обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги. Гражданину предоставляется информация о следующих этапах предоставления государственной услуги:

заявление зарегистрировано в Росводресурсах;

направление результата предоставления государственной услуги гражданину.

24. Ответ гражданину направляется в электронном виде в случае поступления заявления также в электронном виде с использованием официального сайта Росводресурсов и его территориальных органов и Единого портала.

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

25. Предоставление государственной услуги по рассмотрению обращений граждан включает следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация обращений граждан;
- 2) рассмотрение обращений граждан;
- 3) подготовка ответов на обращения граждан;
- 4) личный прием граждан;
- 5) подготовка отчетности по работе с обращениями граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к Административному регламенту.

## Прием и регистрация обращений граждан

26. Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в центральный аппарат Росводресурсов, производится должностными лицами структурного подразделения центрального аппарата Росводресурсов, ответственного за делопроизводство, в системе электронного документооборота в течение трех дней с даты их поступления.

Регистрации подлежат все поступившие обращения граждан. Вместе с обращениями, поступившими по почте, хранится конверт, который уничтожается после истечения срока хранения обращений.

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

28. На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

29. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются на рассмотрение руководителю (заместителю руководителя) Росводресурсов.

30. Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в территориальный орган Росводресурсов, производится уполномоченным должностным лицом территориального органа Росводресурсов в системе электронного документооборота в день их поступления.

Регистрации подлежат все поступившие обращения граждан. Вместе с обращениями, поступившими по почте, хранится конверт, который уничтожается после истечения срока хранения обращений.

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

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

33. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Росводресурсов для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

## Рассмотрение обращений граждан

34. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Росводресурсы из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации, а также поступившие

руководителя), который дает соответствующее поручение заместителю руководителя, начальнику структурного подразделения Росводресурсов.

35. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Росводресурсов, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются структурными подразделениями по поручению руководителя (заместителя руководителя) Росводресурсов в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

36. Начальник структурного подразделения центрального аппарата Росводресурсов, ответственного за рассмотрение обращения гражданина, в трехдневный срок с момента его получения при необходимости готовит сопроводительное письмо за подписью руководителя (заместителя руководителя) Росводресурсов для направления его на рассмотрение в территориальный орган Росводресурсов.

При этом граждане в обязательном порядке уведомляются о направлении их обращений на рассмотрение в территориальные органы Росводресурсов.

37. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений центрального аппарата Росводресурсов, подлинник обращения направляется структурному подразделению центрального аппарата Росводресурсов - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям центрального аппарата Росводресурсов - соисполнителям поручения.

Соисполнители в адрес ответственного исполнителя в десятидневный срок направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

38. В случае если структурное подразделение центрального аппарата Росводресурсов считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, поручение (в день получения или на следующий рабочий день) может быть возвращено руководителю (заместителю руководителя) Росводресурсов со служебной запиской с соответствующим обоснованием.

39. В случае принятия руководителем (заместителем руководителя) Росводресурсов решения об изменении структурного подразделения центрального аппарата Росводресурсов - исполнителя поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется в соответствующее структурное подразделение центрального аппарата Росводресурсов.

40. Начальник структурного подразделения центрального аппарата Росводресурсов, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

41. Резолюция начальника структурного подразделения центрального аппарата Росводресурсов содержит указание должностному лицу о сроке подготовки ответа гражданину.

42. Руководитель (заместитель руководителя) территориального органа Росводресурсов в двухдневный срок со дня регистрации обращения принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений.

43. Резолюция руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Росводресурсов содержит указание должностному лицу - исполнителю о сроке подготовки ответа гражданину.

44. В случае если в резолюции указаны несколько должностных лиц - исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

45. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

#### Подготовка ответов на обращения граждан

46. При подготовке ответов на письменные обращения граждан в Росводресурсах должностное лицо структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) Росводресурсов.

47. Должностное лицо структурного подразделения центрального аппарата Росводресурсов, ответственного за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

подготавливает служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в ином структурном подразделении центрального аппарата Росводресурсов;

подготавливает предложения с проектом поручения руководителя (заместителя руководителя) Росводресурсов о проведении выездной проверки деятельности территориального органа (в рамках осуществления внутриведомственного контроля) или подведомственного Росводресурсам федерального государственного учреждения в связи с обращением гражданина.

48. В случаях, если для исполнения поручения необходимы проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения продлевается руководителем (заместителем руководителя) Росводресурсов, но не более чем на 30 дней.

В этих целях начальник структурного подразделения центрального аппарата Росводресурсов, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на

имя руководителя (заместителя руководителя, курирующего деятельность данного структурного подразделения) Росводресурсов служебную записку, согласованную с начальником структурного подразделения, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в Росводресурсах, с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения руководителя (заместителя руководителя) Росводресурсов о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием о продлении срока рассмотрения обращения.

49. Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

50. Ответ гражданину за подписью руководителя (заместителя руководителя) Росводресурсов или по поручению руководителя начальником структурного подразделения (с материалами к обращению гражданина) направляется в структурное подразделение Росводресурсов, ответственное за делопроизводство, для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки гражданину.

51. В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации и других органов государственной власти, соответствующая информация направляется при необходимости с копией ответа гражданину в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации и другие органы государственной власти.

52. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения центрального аппарата Росводресурсов, ответственного за исполнение поручения, подготавливает предложение (служебную записку) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, которую согласовывает с должностным лицом центрального аппарата Росводресурсов, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

53. В случае принятия руководителем (заместителем руководителя) Росводресурсов решения о нецелесообразности продолжения переписки с

гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

54. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Росводресурсами в порядке, установленном Административным регламентом.

55. Должностное лицо, получившее поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Росводресурсов.

56. Должностное лицо - исполнитель поручения изучает материалы обращения и при необходимости запрашивает необходимую информацию.

57. В случаях, если для рассмотрения обращения граждан необходимо проведение выездной проверки либо истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем (заместителем руководителя), но не более чем на 30 дней.

В этих целях должностное лицо - исполнитель поручения не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Росводресурсов служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

58. В случае получения разрешения на продление срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием срока направления ответа на его обращение.

59. Должностное лицо - исполнитель поручения подготавливает проект ответа, согласовывает его с должностным лицом, ответственным за правовое обеспечение деятельности в территориальном органе Росводресурсов, и направляет его на подпись руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Росводресурсов.

60. Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

61. Если гражданин неоднократно обращался по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, должностное лицо - исполнитель поручения представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Росводресурсов служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

62. В случае принятия руководителем (заместителем руководителя) территориального органа Росводресурсов решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по конкретному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по этому вопросу.

63. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь



направленное обращение гражданина рассматривается в территориальном органе Росводресурсов в порядке, установленном Административным регламентом.

#### Личный прием граждан

64. Личный прием граждан в Росводресурсах осуществляется руководителем (заместителями руководителя), начальниками (заместителями начальников) структурных подразделений в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом Росводресурсов.

65. Личный прием граждан в территориальных органах Росводресурсов осуществляется руководителями (заместителями руководителей) в соответствии с графиками приема граждан, утвержденными приказами этих территориальных органов.

66. Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется должностными лицами, уполномоченными руководителем (заместителями руководителя), начальниками структурных подразделений Росводресурсов, руководителями (заместителями руководителей) его территориальных органов в журнале регистрации личного приема граждан (приложение № 3 к Административному регламенту). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

67. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

68. Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал личного приема гражданина. 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 журнале 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 установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в журнале личного приема.

70. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Росводресурсов, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

71. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале личного приема.

72. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассматриваемых на личном приеме в Росводресурсах, осуществляются должностными лицами структурного подразделения Росводресурсов, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

73. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших при личном приеме граждан в Росводресурсах, его территориальных органах, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с административными процедурами, предусмотренными Административным регламентом.

#### Подготовка отчетности по работе с обращениями граждан

74. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан в Росводресурсы уполномоченные должностные лица территориальных органов ежеквартально, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, в соответствии с установленными формами направляют в Росводресурсы статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими в его территориальные органы. Информация направляется на бумажном носителе и по электронной почте на адрес: [water@favr.ru](mailto:water@favr.ru).

75. В Росводресурсы, кроме того, направляется информация об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, о принятых мерах, а также предложения территориальных органов, направленные на устранение недостатков в деятельности Росводресурсов, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

76. Должностные лица структурного подразделения Росводресурсов, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных, представленных его территориальными органами и структурными подразделениями Росводресурсов.

77. Должностные лица структурного подразделения Росводресурсов, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, подготавливают ежеквартально статистические отчеты, а также годовой отчет и аналитическую записку об исполнении Росводресурсами государственной услуги для направления в Минприроды России.

#### **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

78. Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется должностными лицами структурного подразделения Росводресурсов, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, по каждому поручению о рассмотрении обращения граждан.

79. Должностное лицо центрального аппарата Росводресурсов, ответственное за работу с обращениями граждан, еженедельно докладывает руководителю (заместителю руководителя) Росводресурсов информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

80. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в центральном аппарате Росводресурсов после направления должностными лицами структурного подразделения, ответственного за исполнение данных поручений, ответов гражданам на их обращения или после предоставления его территориальными органами копий ответов на обращения граждан, направленных им на рассмотрение.

Информация о реквизитах обращения, ходе его рассмотрения и результате рассмотрения в Росводресурсах размещается в электронной карточке документа в системе электронного документооборота (приложение № 4 к Административному регламенту).

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

81. Должностные лица Росводресурсов при проведении выездных проверок его территориальных органов (в рамках осуществления внутриведомственного контроля) проверяют состояние работы с обращениями граждан.

Должностные лица Росводресурсов, принимающие участие в проведении выездных проверок его территориальных органов (в рамках осуществления внутриведомственного контроля), оказывают необходимую практическую помощь в рассмотрении обращений граждан, в том числе направленных для рассмотрения в его территориальные органы и находящихся на контроле в соответствующих структурных подразделениях Росводресурсов.

82. Контроль за исполнением государственной услуги осуществляется должностным лицом, уполномоченным руководителем территориального органа Росводресурсов (далее - должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан), по каждому поручению о рассмотрении обращения гражданина.

83. Обращения граждан снимаются с контроля после направления должностными лицами - исполнителями ответов на обращения или после предоставления копий ответов на обращения граждан, направленных на рассмотрение.

84. Обращения, по которым были направлены уведомления гражданам о продлении срока их рассмотрения, 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

85. 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.

86. Порядок и периодичность проведения плановых проверок выполнения структурными подразделениями Росводресурсов и его территориальных органов положений Административного регламента определяется в соответствии с утвержденным планом работы Росводресурсов и его территориальных органов.

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

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

88. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, представление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность 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

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

90. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется на основании поступивших от них обращений, содержащих информацию о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Росводресурсов и его территориальных органов, а также принимаемых ими решениях, нарушений порядка предоставления государственной услуги или ненадлежащего исполнения Административного регламента.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Росводресурсов, территориальных органов Росводресурсов предоставляющих государственную услугу, а также его должностных лиц**

91. Гражданин имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц Росводресурсов и его территориальных органов в досудебном (внесудебном) порядке.

Гражданин может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у гражданина 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 гражданина;
- 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 гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

92. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Росводресурсы. Жалобы на решения, принятые заместителем руководителя Росводресурсов, рассматриваются непосредственно руководителем Росводресурсов.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального

сайта Росводресурсов - органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации устанавливается Правительством Российской Федерации.

93. Жалоба должна содержать:

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

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

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

- доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

94. Жалоба, поступившая в Росводресурсы, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у гражданина, 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.

95. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Росводресурсов, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

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

- отказать в удовлетворении жалобы.

96. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 95 настоящего Административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

98. Положения Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

99. Граждане вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении государственной услуги, действия и (или) бездействие должностных лиц центрального аппарата Росводресурсов и его территориальных органах в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Административному регламенту Федерального агентства водных ресурсов по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

## СВЕДЕНИЯ О РОСВОДРЕСУРСАХ И ЕГО ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ

Адрес Росводресурсов: ул. Кедрова, д. 8, кор.1, Москва, Россия, 117292  
Телефон: 8 (499) 125-52-79, телефакс: 8 (499) 125-22-36  
Официальный сайт: [www.voda.mnr.gov.ru](http://www.voda.mnr.gov.ru).  
Адрес электронной почты: [water@favr.ru](mailto:water@favr.ru).

### ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ РОСВОДРЕСУРСОВ

| №<br>п/п | Наименование<br>территориального<br>органа | в т.ч. отделы водных<br>ресурсов по:  | Контактная информация   |   |
|----------|--|---|---|---|
|          |  |   | Адрес   | Номер<br>телефона                                 |
| 1        | Амурское БВУ                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Амурской области</li> <li>- Приморскому краю</li> <li>- Хабаровскому краю</li> <li>- Еврейской автономной области</li> <li>- Камчатскому краю</li> <li>- Сахалинской области</li> <li>- Чукотскому автономному округу</li> <li>- Забайкальскому краю</li> </ul>                          | 680021 Россия,<br>Хабаровский край, г.<br>Хабаровск,<br>ул.Герасимова, 31<br><a href="mailto:amur@bvu.kht.ru">amur@bvu.kht.ru</a> | (4212)<br>т. 56-18-28;<br>56-85-30,<br>ф.56-85-30 |
| 2        | Верхне-Волжское<br>БВУ                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Владимирской области</li> <li>- Ивановской области</li> <li>- Ярославской области</li> <li>- Костромской области</li> <li>- Пензенской области</li> <li>- Нижегородской области</li> <li>- Чувашской Республике</li> <li>- Республике Марий Эл</li> <li>- Республике Мордовия</li> </ul> | 603001 Россия,<br>г. Н. Новгород, ул.<br>Рождественская, д.38<br><a href="mailto:vvbvu@kis.ru">vvbvu@kis.ru</a>                   | (831)<br>т. 430-55-82<br>ф.430-56-16              |
| 3        | Верхне-Обское<br>БВУ                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Алтайскому краю</li> <li>- Кемеровской области</li> <li>- Новосибирской области</li> <li>- Томской области</li> <li>- Республике Алтай</li> </ul>  | 630087 Россия,<br>Новосибирская обл.,<br>г. Новосибирск, ул.<br>Немировича -Данченко,<br>167                                      | (383)<br>346-02-59<br>ф. 346-10-55                |



[vobvu@vobvu.nsk.su](mailto:vobvu@vobvu.nsk.su)

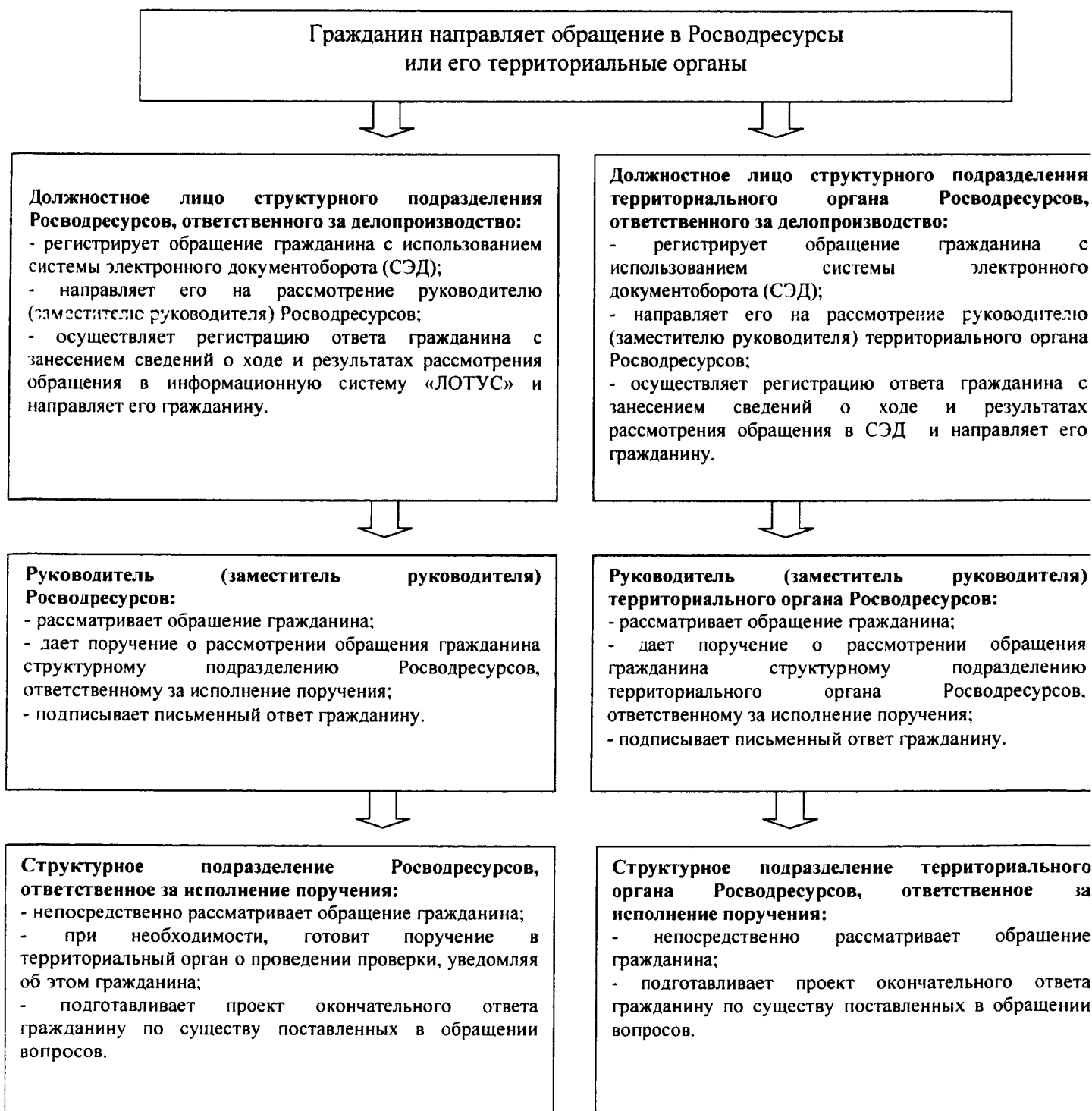
|    |                            |  |  |  |
|----|----------------------------|--|--|--|
| 4  | Двинско-Печорское<br>БВУ   | - Архангельской области<br>и Ненецкому<br>автономному округу<br>- Вологодской области<br>- Республике Коми<br>- Мурманской области   | 163000 Россия, г.<br>Архангельск, наб.<br>Северной Двины, 56<br><a href="mailto:dpbvuu@dpbvuu.ru">dpbvuu@dpbvuu.ru</a>   | (8182)<br>т./факс<br>20-61-24          |
| 5  | Донское БВУ                | - Курской области<br>- Липецкой области<br>- Воронежской области<br>- Тамбовской области<br>- Белгородской области<br>- Ростовской области   | 344022 Россия, г.<br>Ростов-на-Дону,<br>ул. М. Горького, 239<br><a href="mailto:dbvu@rostel.ru">dbvu@rostel.ru</a>   | (863)<br>264-87-66                     |
| 6  | Енисейское БВУ             | - Красноярскому краю<br>- Республике Тыва<br>- Республике Хакасия<br>- Иркутской области   | 660062 Россия,<br>г. Красноярск,<br>пр-т Свободный, 72<br><a href="mailto:enbvuu@mail.ru">enbvuu@mail.ru</a>   | (391)<br>т. 244-45-41<br>ф. 246-32-03  |
| 7  | Западно-<br>Каспийское БВУ | - Республике Дагестан<br>- Республике Ингушетия<br>- Кабардино-Балкарской<br>Республике<br>- Республике Калмыкия<br>- Республике Северная<br>Осетия-Алания<br>- Чеченской Республике | 367026 Россия,<br>Республика Дагестан,<br>г. Махачкала,<br>ул. Виноградная, 18а<br><a href="mailto:zkbvuu@dagestan.ru">zkbvuu@dagestan.ru</a>  | (8722)<br>т. 64-46-68<br>ф. 64-49-21   |
| 8  | Камское БВУ                | - Республике<br>Башкортостан<br>- Кировской области<br>- Пермскому краю<br>- Республике Удмуртия   | 614000 Россия<br>Пермская обл. г. Пермь,<br>ул. 25 Октября, 28а<br><a href="mailto:kambvuu@mail.ru">kambvuu@mail.ru</a>  | (342)<br>т./ф.<br>212-88-44            |
| 9  | Кубанское БВУ              | - Карачаево-Черкесской<br>Республике<br>- Республике Адыгея<br>- Краснодарскому краю<br>- Ставропольскому краю   | 350020 Россия,<br>Краснодарский край,<br>г. Краснодар,<br>ул. Красная, 180-а<br><a href="mailto:kuban_bvuu@mail.ru">kuban_bvuu@mail.ru</a><br><a href="mailto:kbvuu@mail.kuban.ru">kbvuu@mail.kuban.ru</a> | (861)<br>т. 253-73-07,<br>ф. 253-73-05 |
| 10 | Ленское БВУ                | - Республике Саха<br>(Якутия)<br>- Магаданской области   | 67700 Россия,<br>Республика Саха,<br>г. Якутск,<br>ул. Толстого, 20<br><a href="mailto:lenabvuu@sakha.ru">lenabvuu@sakha.ru</a>  | (4112)<br>т. 34-45-75<br>ф. 42-07-87   |
| 11 | Московско-Окское<br>БВУ    | - Брянской области<br>- Калужской области<br>- Московской области<br>- Орловской области<br>- Рязанской области<br>- Смоленской области<br>- Тверской области<br>- Тульской области  | 107140 г. Москва ул.<br>Верхняя<br>Красносельская, д.17 А,<br>стр 1 Б<br><a href="mailto:mobvuu@rambler.ru">mobvuu@rambler.ru</a>  | (499)<br>т. 788-22-58<br>ф. 788-22-59  |

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
|    |   | - Москве   |  |  |
| 12 | Невско-Ладожское<br>БВУ   | - Санкт-Петербургу и<br>Ленинградской области<br>- Калининградской<br>области<br>- Республике Карелия<br>- Новгородской области<br>- Псковской области   | 199004 Россия,<br>г. Санкт-Петербург,<br>Васильевский остров,<br>Средний пр-т, 26<br><a href="mailto:water@admiral.spb.ru">water@admiral.spb.ru</a>                          | (812)<br>т. 323-37-36,<br>ф. 328-76-71 |
| 13 | Нижне-Волжское<br>БВУ   | - Астраханской области<br>- Волгоградской области<br>- Самарской области<br>- Саратовской области<br>- Республике Татарстан<br>- Ульяновской области<br>- Оренбургской области<br>- Курганской области<br>- Свердловской области<br>- Тюменской области<br>- Ханты-Мансийскому<br>автономному округу -<br>Югры<br>- Челябинской области<br>- Ямало-Ненецкому<br>автономному округу<br>- Омской области | 400001 Россия,<br>г. Волгоград,<br>ул. Профсоюзная, 30<br><a href="mailto:nvbvu@yandex.ru">nvbvu@yandex.ru</a>   | (8442)<br>94-86-62<br>ф. 93-02-36      |
| 14 | Нижне-Обское БВУ  |  | 625023 Россия,<br>Тюменская обл.,<br>г. Тюмень,<br>ул. Одесская д.27<br><a href="mailto:nobwu@mail.ru">nobwu@mail.ru</a><br><a href="mailto:nobu@tumen.ru">nobu@tumen.ru</a> | (3452)<br>т./ф.<br>41-46-83            |
| 15 | Управление водных<br>ресурсов озера<br>Байкал<br>(Байкалводресурсы) |  | 670000 Россия,<br>Республика Бурятия,<br>г. Улан-Удэ,<br>ул. Борсоева, 136<br><a href="mailto:baikalkomvod@mail.ru">baikalkomvod@mail.ru</a>                                 | (3012)<br>т. 21-90-03,<br>ф. 21-11-93  |

## Приложение № 2

к Административному регламенту Федерального агентства водных ресурсов по предоставлению государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

**БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЧАСТИ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ  
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В РОСВОДРЕСУРСАХ И  
ЕГО ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ**





Приложение № 4  
к Административному регламенту  
Федерального агентства водных ресурсов по  
предоставлению государственной услуги  
«Осуществление приема граждан, обеспечение  
своевременного и в полном объеме рассмотрения  
устных и письменных обращений граждан,  
принятие по ним решений и направление  
заявителям ответов в установленный  
законодательством Российской Федерации срок»

### ЭЛЕКТРОННАЯ КАРТОЧКА

документа в системе электронного документооборота Росводресурсов

|               |  |  |
|---------------|--|--|
| Корреспондент |  |  |
|---------------|--|--|

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

Исходящий № от

|        |              |        |       |        |
|--------|--------------|--------|-------|--------|
| Листов | Листов прил. | Доступ | Общий | № экз. |
|--------|--------------|--------|-------|--------|

Гриф

Вид доставки

|             |  |
|-------------|--|
| Примечания: |  |
|-------------|--|

|                    |  |
|--------------------|--|
| Входящая резолюция |  |
|--------------------|--|

|            |  |
|------------|--|
| Содержание |  |
|------------|--|

|      |  |  |  |
|------|--|--|--|
| Дело |  |  |  |
|------|--|--|--|

|      |  |
|------|--|
| Кому |  |
|------|--|

документ подлежит возврату

не требует ответа

Отв. исполнитель

Срок исполнения

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

|        |  |
|--------|--|
| В дело |  |
|--------|--|

Ход исполнения -

Результат исполнения

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Результат исполнения: |  |
|-----------------------|--|

Информация об исходящих:

Исходящий №: