



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ЭКОЛОГИЧЕСКОМУ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКОМУ И АТОМНОМУ НАДЗОРУ
(РОСТЕХНАДЗОР) **ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

П Р И К А З

Регистрационный № 24230
от 18 мая 2012
№ 66

30 января 2012 г.

Москва

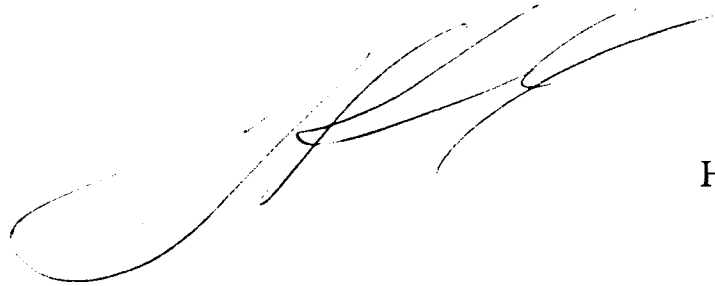
**Об утверждении Административного регламента
Федеральной службы по экологическому, технологическому
и атомному надзору по предоставлению государственной услуги
«Организация приёма граждан, обеспечение своевременного
и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятие по ним решений и направление ответов заявителям
в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060, 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179, 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873; ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587, № 49, ст. 7061), постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 401 «О Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 32, ст. 3348; 2006, № 5, ст. 544; № 23, ст. 2527; № 52, ст. 5587; 2008, № 22, ст. 2581; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 33, ст. 4081; № 49, ст. 5976; 2010, № 9, ст. 960; № 26, ст. 3350; № 38, ст. 4835; 2011, № 6, ст. 888, № 14, ст. 1935; № 41, ст. 5750; № 50, ст. 7385), 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) приказываю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору по предоставлению государственной услуги «Организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

Руководитель



Н.Г. Кутын

УТВЕРЖДЁН
приказом Федеральной службы
по экологическому, технологическому
и атомному надзору от 30 января 2012 г. № 66

**Административный регламент
Федеральной службы по экологическому, технологическому
и атомному надзору по предоставлению государственной услуги
«Организация приёма граждан, обеспечение своевременного
и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятие по ним решений и направление ответов заявителям
в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору по предоставлению государственной услуги «Организация приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан по вопросам, находящимся в компетенции Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга).

2. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям заявителей с направлением ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям, принятым на личном приёме заявителей.

3. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060, 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196) используются следующие термины для письменных обращений: заявление, предложение, жалоба.

Круг заявителей, которым предоставляется государственная услуга

4. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации (далее – граждане), иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Порядок информирования граждан о предоставлении государственной услуги

5. Местонахождения центрального аппарата Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (далее - Ростехнадзор):

109147, г. Москва, ул. Таганская, д. 34, стр. 1;

105066, г. Москва, ул. А. Лукьянова, д. 4, стр. 1.

График работы центрального аппарата Ростехнадзора и территориальных органов:

понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 18.00, пятница – с 9.00 до 16.45, с перерывом на обед в период с 12.00 до 14.00 продолжительностью 45 минут (конкретное время устанавливается руководителем структурного подразделения).

Местонахождение территориальных органов Ростехнадзора приведено в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Электронный адрес официального сайта Ростехнадзора:
<http://www.gosnadzor.ru/>.

Телефон для справок о регистрации письменных обращений граждан:
(495) 411-60-48.

Факс: (495) 411-60-52.

6. Информация о процедурах предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги граждане обращаются в Ростехнадзор или в территориальные органы Ростехнадзора:

по телефонам Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора;

в письменном виде (почтой) по адресам Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора;

в электронной форме (Интернет-обращения) на официальные сайты Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора;

в письменном виде (факсимильной связью) в Ростехнадзор или территориальные органы Ростехнадзора.

7. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги граждане могут обращаться на сайт федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru/ru/>.

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

9. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования, публичного информирования.

10. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги обеспечивается государственными гражданскими служащими Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора, осуществляющими предоставление государственной услуги (далее – должностные лица), лично, по телефону.

11. Должностные лица при общении с гражданами (лично или по телефону) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

12. Должностные лица осуществляют устное информирование и консультирование граждан только в порядке предоставления государственной услуги.

13. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке предоставления государственной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке предоставления государственной услуги.

14. Публичное информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги может осуществляться посредством привлечения средств массовой информации (далее – СМИ), а также путём размещения информации на официальных сайтах Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора в сети Интернет, на информационных стендах Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

15. Официальные сайты Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора в сети Интернет должны содержать: сведения о местонахождении, номера справочных телефонов, факсов, адреса электронной почты Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора, а также графики личного приёма граждан.

16. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

режим работы структурных подразделений Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора;

графики личного приёма граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются приём письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

адреса официальных сайтов Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора в сети Интернет;

номера телефонов, факсов, адреса электронной почты структурных подразделений Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора;

порядок предоставления сведений гражданам в Ростехнадзоре и территориальных органах Ростехнадзора в установленной сфере деятельности.

17. Ответы на устные обращения граждан предоставляются по телефону и в ходе личного приёма.

18. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением, по электронной почте, факсимильной связью или на официальные сайты Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора в сети Интернет, направляются в письменном виде почтовым отправлением или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными постановлением Госстандарта Российской Федерации от 3 марта 2003 г. № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (по заключению Минюста России от 4 апреля 2003 г. № 07/3276-ЮД в государственной регистрации не нуждается), и должны содержать, в том числе, дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.

19. Публичное информирование граждан о результатах рассмотрения обращений граждан в Ростехнадзоре и в территориальных органах Ростехнадзора может осуществляться посредством привлечения СМИ, размещения информации на официальных сайтах Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора в сети Интернет, на информационных стендах.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

20. Государственная услуга, предоставляемая Ростехнадзором, включает организацию приёма граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан по вопросам, находящимся в компетенции Ростехнадзора, принятие решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

21. Государственную услугу предоставляет Ростехнадзор.

22. Ростехнадзор не вправе требовать от заявителя 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, утверждённый постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 352 (Собрание законодательства Российской Федерации 2011, № 20, ст. 2829; 2012, № 14, ст. 1655).

Результат предоставления государственной услуги

23. Обращение гражданина считается рассмотренным:

если заявителю дан ответ (письменный или устный) по существу поставленных в обращении вопросов;

если заявителю направлено уведомление о переадресации его обращения в соответствующий государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

если гражданину отказано в предоставлении государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

Сроки предоставления государственной услуги

24. Срок регистрации письменных обращений в Ростехнадзоре, в территориальных органах Ростехнадзора – три дня с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

25. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Ростехнадзора, в течение семи дней со дня их регистрации в Ростехнадзоре подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

26. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

27. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

28. В исключительных случаях, а также в случае направления Ростехнадзором или территориальным органом Ростехнадзора 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) Ростехнадзора или руководители (заместители руководителей) территориальных органов Ростехнадзора вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

29. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета 1993, № 237; 2009 г., № 7);

Законом 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);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

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

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30, ст. 4600);

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

постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2004 г. № 401 «О Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 32, ст. 3348; 2006, № 5, ст. 544, № 23, ст. 2527, № 52, ст. 5587; 2008, № 22, ст. 2581, № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738, № 33, ст. 4081, № 49, ст. 5976; 2010, № 9, ст. 960, № 26, ст. 3350, № 38, ст. 4835; 2011, № 6, ст. 888, № 14, ст. 1935; № 41, ст. 5750; № 50, ст. 7385);

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);

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

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

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).

**Перечень документов, необходимых для предоставления
государственной услуги, подлежащих представлению заявителем.
Порядок их представления**

30. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Ростехнадзора или территориального органа Ростехнадзора;

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

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

суть заявления, предложения, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату написания.

Для приёма обращений граждан в электронной форме (Интернет-обращения), как правило, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

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

32. Граждане передают для рассмотрения письменные обращения:

лично в Ростехнадзор или территориальные органы Ростехнадзора;

почтовым отправлением в адреса Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора;

в адреса электронной почты Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора;

посредством факсимильной связи в Ростехнадзор или территориальные органы Ростехнадзора.

33. Граждане могут направлять в Ростехнадзор или территориальные органы Ростехнадзора как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

34. Обращение гражданина, поступившее в Ростехнадзор или территориальные органы Ростехнадзора по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном

порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

**Запрет на требование от заявителя
представления документов и информации,
не предусмотренных нормативными правовыми актами**

35. Запрещается требовать от заявителя:

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 находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу.

**Перечень оснований для отказа в приёме документов,
необходимых для предоставления государственной услуги**

36. Оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

**Перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги**

37. Гражданину может быть отказано в предоставлении государственной услуги в следующих случаях:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адреса, по которым должен быть направлен ответ. В данном случае ответ на обращение не даётся;

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

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В данном случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

если в обращении обжалуется судебное решение. В данном случае в течение семи дней со дня регистрации обращение возвращается гражданину, его направившему, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В данном случае обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нём вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом. При необходимости данное обращение может быть направлено в органы внутренних дел Российской Федерации;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В данном случае может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки

с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

38. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги нет.

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

39. Дополнительных услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нет.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины за предоставление государственной услуги

40. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги

41. Максимальный срок ожидания гражданина в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги в Ростехнадзоре или в территориальных органах Ростехнадзора не должен превышать 30 минут.

42. Срок ожидания гражданина в очереди на личном приёме у должностного лица в Ростехнадзоре или в территориальных органах Ростехнадзора не должен превышать 30 минут.

Регистрация письменных обращений в Ростехнадзоре

43. Регистрация обращений граждан, поступивших в Ростехнадзор, производится должностными лицами структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за ведение документооборота.

44. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением буквенного или цифрового индекса согласно номенклатуре дел.

На обращениях граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации, а также количество листов основного документа и количество листов приложения к нему.

45. Передача зарегистрированных письменных обращений граждан из одного подразделения в другое производится только через структурное подразделение Ростехнадзора, ответственное за ведение документооборота.

46. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю руководителя) Ростехнадзора или уполномоченному должностному лицу для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

Регистрация письменных обращений граждан в территориальных органах Ростехнадзора

47. Регистрация обращений граждан, поступивших в территориальный орган Ростехнадзора, производится уполномоченным должностным лицом территориального органа Ростехнадзора.

48. Регистрация обращений граждан производится как отдельная группа входящих документов с дополнением буквенного или цифрового индекса согласно номенклатуре дел. При отсутствии системы электронного документооборота учёт обращений, прошедших регистрацию, ведётся в специальном журнале.

На обращениях граждан в правой нижней части лицевой стороны первого листа проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации, а также количество листов основного документа и количество листов приложения к нему.

49. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются руководителю (заместителю

руководителя) территориального органа Ростехнадзора для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

**Требования к помещениям,
в которых предоставляется государственная услуга**

50. Приём граждан в Ростехнадзоре осуществляется по адресам, указанным в пункте 5 настоящего Административного регламента.

Приём граждан в территориальных органах Ростехнадзора осуществляется по адресам, указанным в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

51. Приём граждан осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях. В помещениях для работы с гражданами на информационных стендах размещаются основные нормативные правовые акты, регламентирующие полномочия и сферу деятельности Ростехнадзора, а также нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги.

52. Для ожидающих приёма граждан, заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. В этих местах также необходимо обеспечить возможность реализации прав инвалидов на предоставление государственной услуги. При необходимости граждане обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

Показатели доступности и качества государственной услуги.

**Продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами
при предоставлении государственной услуги**

53. Гражданин при рассмотрении Ростехнадзором или территориальными органами Ростехнадзора его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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

получать на своё обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Административном регламенте;

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

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) 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 настоящему Административному регламенту.

54. Должностные лица Ростехнадзора, территориальных органов Ростехнадзора обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, при необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

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

подготовку письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов;

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

55. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

56. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Ростехнадзора, территориальных органов Ростехнадзора при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

57. Продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги:

подача заявления – не более 30 минут;

продолжительность личного приёма – не более 30 минут.

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

58. Размещение информации о предоставляемой государственной услуге на официальных сайтах Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

59. Размещение текста Административного регламента на официальных сайтах Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

60. Обеспечение возможности для граждан в целях получения государственной услуги представлять обращения в электронном виде с использованием официальных сайтов Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора, а также федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных

услуг (функций)».

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

Последовательность административных процедур предоставления государственных услуг

61. Основанием для начала предоставления государственной услуги является подача гражданином обращения в Ростехнадзор или в территориальные органы Ростехнадзора.

62. Предоставление государственных услуг по работе с обращениями граждан включает следующие административные процедуры:

работа с письменными обращениями граждан, в том числе с обращениями, поступившими в электронной форме:

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

регистрация обращений граждан;

рассмотрение обращений граждан:

- в Ростехнадзоре;

- в территориальных органах Ростехнадзора;

подготовка ответов на обращения граждан:

- в Ростехнадзоре;

- в территориальных органах Ростехнадзора;

личный прием граждан;

подготовка отчетности по обращениям граждан.

63. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственных услуг при работе с письменными обращениями граждан

в Ростехнадзоре и территориальных органах Ростехнадзора представлена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

**Работа с письменными обращениями граждан,
в том числе с обращениями, поступившими в электронной форме.**

**Приём письменных обращений граждан
и обращений граждан, поступивших в электронной форме**

64. Приём письменных обращений граждан, доставленных лично, курьерской службой, почтовым отправлением, осуществляют уполномоченные должностные лица Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора в соответствии с графиком работы, указанном в настоящем Административном регламенте.

65. Приём обращений граждан, полученных в электронной форме, осуществляют уполномоченные должностные лица Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора ежедневно в 10 и 16 часов.

Регистрация обращений граждан

66. Регистрация обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями пунктов 47-49 настоящего Административного регламента.

Рассмотрение обращений граждан в Ростехнадзоре

67. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адреса, по которым должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в письменном обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, но в указанном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение подлежит рассмотрению или направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

68. Начальник структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за работу с обращениями граждан, после получения обращения

с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) Ростехнадзора или уполномоченного должностного лица в тот же день или на следующий рабочий день направляет его в структурное подразделение Ростехнадзора, ответственное за исполнение поручения, или в территориальный орган Ростехнадзора согласно резолюции.

69. В случае если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Ростехнадзора, подлинник обращения направляется структурному подразделению Ростехнадзора – ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям Ростехнадзора – соисполнителям.

70. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, как правило, в срок не более половины отведённого времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

71. В случае если структурное подразделение Ростехнадзора – ответственный исполнитель установило, что вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции другого структурного подразделения Ростехнадзора, обращение со служебной запиской о передаче его в другое структурное подразделение в день получения или на следующий рабочий день возвращается в структурное подразделение Ростехнадзора, ответственное за работу с обращениями граждан.

В этом случае структурным подразделением Ростехнадзора, ответственным за работу с обращениями граждан, в однодневный срок материалы обращения направляются руководителю (заместителю руководителя) Ростехнадзора или уполномоченному должностному лицу для подготовки поручения о рассмотрении обращения другим структурным подразделением.

72. Начальник структурного подразделения Ростехнадзора, получивший обращение с резолюцией о рассмотрении, в день получения или на

следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

73. В резолюции начальника структурного подразделения Ростехнадзора должен быть указан срок подготовки проекта ответа гражданину.

Рассмотрение обращений граждан в территориальных органах Ростехнадзора

74. Руководитель (заместитель руководителя) территориального органа Ростехнадзора в день регистрации или на следующий рабочий день принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений граждан.

75. В резолюции руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Ростехнадзора может быть указан срок подготовки проекта ответа гражданину.

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

77. Соисполнители представляют свои предложения ответственному исполнителю, как правило, в срок не более половины отведённого времени на исполнение, если автором поручения или ответственным исполнителем не установлен другой порядок и срок исполнения.

Подготовка ответов на обращения граждан в Ростехнадзоре

78. Должностное лицо структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, готовит ответ в соответствии с резолюцией начальника структурного подразделения.

79. Должностное лицо структурного подразделения Ростехнадзора, 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 дополнительной информации в ином структурном подразделении Ростехнадзора;

подготавливает предложения с проектом поручения руководителя (заместителя руководителя) Ростехнадзора в территориальный орган Ростехнадзора о проведении выездной проверки данных, изложенных в обращении (в рамках осуществления внутриведомственного контроля).

80. В случае если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, начальник структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за исполнение поручения, не позднее трёх дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) Ростехнадзора, должностного лица, давшего поручение по подготовке ответа, служебную записку, согласованную с руководителем структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан, с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

81. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении первым), согласовывается начальником структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за исполнение поручения, в однодневный срок с момента получения проекта ответа от должностного лица структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за исполнение поручения.

82. Обращения, поступившие в территориальные органы Ростехнадзора по вопросам, относящимся к компетенции Ростехнадзора, направляются

в Ростехнадзор для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты регистрации обращения в территориальном органе Ростехнадзора.

Ответ заявителю направляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения в территориальном органе Ростехнадзора.

Территориальные органы Ростехнадзора могут запрашивать в Ростехнадзоре копии ответов заявителям для информации.

83. Ответ гражданину на его обращение подписывает руководитель (заместитель руководителя) Ростехнадзора или уполномоченное должностное лицо структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения.

Должностное лицо – исполнитель поручения структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, готовит почтовое отправление с ответом гражданину для его отправки адресату и передаёт его для технической отправки адресату в структурное подразделение Ростехнадзора, ответственное за ведение документооборота.

Ответы на обращения граждан, подлежащие отправке почтовой связью, должны обрабатываться в течение суток с момента их подписания.

Ответ в электронном виде по электронному адресу гражданина должностное лицо – исполнитель поручения структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, отправляет самостоятельно.

84. 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 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, в Совет Федерации

Федерального Собрания Российской Федерации и другие органы государственной власти.

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

Подготовка ответов на обращения граждан в территориальных органах Ростехнадзора

86. Должностное лицо – исполнитель поручения, получившее обращение гражданина с поручением о подготовке ответа, исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) территориального органа Ростехнадзора.

87. Должностное лицо – исполнитель поручения изучает обращение и материалы к обращению гражданина.

88. В случае если для рассмотрения обращения граждан необходимы проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, должностное лицо – исполнитель поручения не позднее, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя (или лица, его замещающего) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

89. Должностное лицо – исполнитель поручения подготавливает проект ответа и представляет его на подпись руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Ростехнадзора.

90. Обращения, поступившие в Ростехнадзор по вопросам, относящимся к компетенции территориального органа, заместители руководителя Ростехнадзора направляют в соответствующий территориальный орган для рассмотрения и ответа заявителю с указанием даты регистрации обращения в Ростехнадзоре.

Ответ заявителю направляется руководителем территориального органа или его заместителем в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Ростехнадзоре.

Заместители руководителя Ростехнадзора могут запрашивать для информации копии ответов территориальных органов заявителям.

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

92. 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 управлении Ростехнадзора в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Личный приём граждан

93. Личный приём граждан в Ростехнадзоре осуществляется руководителем, заместителями руководителя в соответствии с графиком приёма граждан, утверждённым приказом Ростехнадзора, и уполномоченными лицами.

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются работники структурных подразделений Ростехнадзора, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

Личный приём граждан в территориальных органах Ростехнадзора осуществляется руководителями, заместителями руководителей в соответствии с графиками приёма граждан, утверждёнными приказами территориальных органов Ростехнадзора, и уполномоченными лицами.

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются работники структурных подразделений территориальных органов Ростехнадзора, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

94. Приём гражданина, в случае необходимости, может быть проведён руководителями структурных подразделений или другими лицами Ростехнадзора, территориальных органов Ростехнадзора, в компетенцию которых входят поставленные вопросы, если такая необходимость выявлена при личном приёме гражданина.

95. Информация о порядке личного приёма граждан руководителем, заместителями руководителя Ростехнадзора, руководителями, заместителями руководителей территориальных органов Ростехнадзора размещается на официальных сайтах Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора.

96. Приём граждан руководителем и заместителями руководителя Ростехнадзора, руководителями и заместителями руководителей территориальных органов Ростехнадзора осуществляется по предварительной записи.

97. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). По итогам приёма гражданина заполняется должностным лицом, проводившим личный прием, или уполномоченными на то лицами карточка личного приёма гражданина (далее – карточка личного приёма) по образцу согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту, которая подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

98. Во время личного приёма 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.

99. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приёма. 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

100. О корреспонденции, полученной от гражданина в ходе личного приёма, делается запись в карточке личного приёма, и указанная корреспонденция подлежит рассмотрению в установленном порядке.

101. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Ростехнадзора, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

102. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

103. Контроль за организацией личного приёма и регистрация карточек личного приёма, учёт обращений граждан, рассматриваемых на личном приёме в Ростехнадзоре, осуществляются должностными лицами структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за работу с обращениями граждан.

104. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших при личном приёме граждан в Ростехнадзоре, территориальных органах Ростехнадзора, осуществляется соответствующими должностными

лицами в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Административным регламентом.

Подготовка отчётности по обращениям граждан

105. В целях подготовки отчётности о работе с обращениями граждан в структурных подразделениях Ростехнадзора, в территориальных органах Ростехнадзора назначаются уполномоченные должностные лица, которые ведут учёт обращений граждан (в рамках своей компетенции), поступивших в соответствующие структурные подразделения Ростехнадзора, в территориальные органы Ростехнадзора, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

106. Информация об осуществлении государственной услуги структурными подразделениями Ростехнадзора направляется ежеквартально в структурное подразделение Ростехнадзора, ответственное за работу с обращениями граждан, в соответствии с формами, утверждёнными руководителем Ростехнадзора (заместителем руководителя Ростехнадзора).

107. В целях подготовки отчётности о работе с обращениями граждан в Ростехнадзоре уполномоченные должностные лица территориальных органов Ростехнадзора ежеквартально в установленный срок в соответствии с утверждёнными формами направляют в центральный аппарат Ростехнадзора статистические данные о работе с обращениями граждан, поступившими в территориальные органы Ростехнадзора, и информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, о принятых мерах по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

108. Должностные лица структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за работу с обращениями граждан, ежеквартально обеспечивают сбор, учёт и анализ данных, представленных структурными подразделениями Ростехнадзора и территориальными органами Ростехнадзора.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан в Ростехнадзоре

109. Контроль за организацией работы с обращениями граждан и их рассмотрением в структурных подразделениях Ростехнадзора осуществляется должностными лицами структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за работу с обращениями граждан.

Плановый контроль за предоставлением государственной услуги в Ростехнадзоре осуществляется по поручениям и указаниям Президента Российской Федерации и поручениям Правительства Российской Федерации.

Внеплановый контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется по распоряжению руководства Ростехнадзора, в том числе на основании конкретного обращения гражданина или организации.

110. Для снятия с контроля обращения гражданина в Ростехнадзоре подлинник обращения (копия в случае направления обращения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу), ответ на него и копии всех документов, связанных с его рассмотрением, в обязательном порядке представляются в структурное подразделение Ростехнадзора, ответственное за работу с обращениями граждан. В случае если на обращение гражданина не даётся ответ в соответствии с п. 37 настоящего Административного регламента, представляется подлинник обращения и служебная записка с обоснованием отказа в подготовке ответа.

111. Должностные лица структурного подразделения Ростехнадзора, ответственного за работу с обращениями граждан, при проведении выездных проверок деятельности территориальных органов Ростехнадзора (в рамках осуществления внутриведомственного контроля) проверяют состояние работы с обращениями граждан.

112. Должностные лица структурных подразделений Ростехнадзора, принимающие участие в проведении выездных проверок деятельности

территориальных органов Ростехнадзора (в рамках осуществления внутриведомственного контроля), оказывают необходимую практическую помощь в рассмотрении обращений граждан, в том числе направленных для рассмотрения в территориальные органы Ростехнадзора и находящихся на контроле в соответствующих структурных подразделениях Ростехнадзора.

113. Должностные лица структурных подразделений Ростехнадзора, допустившие нарушения в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

114. Контроль за предоставлением государственной услуги Ростехнадзором и его должностными лицами может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путём направления в адрес Ростехнадзора:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление должностными лицами Ростехнадзора государственной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Ростехнадзора, его должностных лиц;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами Ростехнадзора прав, свобод или законных интересов граждан.

Осуществление контроля за рассмотрением письменных обращений граждан в территориальных органах Ростехнадзора

115. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется должностным лицом, уполномоченным руководителем территориального органа Ростехнадзора (далее – должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан).

Плановый контроль за предоставлением государственной услуги в территориальном органе Ростехнадзора осуществляется по распоряжению руководителя Ростехнадзора, изданному в соответствии с поручением или

указанием Президента Российской Федерации, поручением Правительства Российской Федерации.

Внеплановый контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется по распоряжению руководства территориального органа Ростехнадзора, в том числе на основании конкретного обращения гражданина или организации.

116. Обращения граждан снимаются с контроля после направления исполнителями подлинников обращений (копий обращений в случае направления обращения по компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу) и копий ответов на них в структурное подразделение, ответственное за ведение документооборота. В случае если на обращение гражданина не даётся ответ в соответствии с п. 37 настоящего Административного регламента, представляется подлинник обращения и служебная записка с обоснованием отказа в подготовке ответа.

117. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, не реже одного раза в месяц направляет руководителю (заместителю руководителя) территориального органа Ростехнадзора информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

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

118. Граждане вправе обращаться в Ростехнадзор с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Административного регламента.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

119. Гражданин может обратиться с жалобой на нарушения его прав при предоставлении государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации обращения 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 приёме 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 должностных лиц Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора, предоставляющих государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

120. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Ростехнадзор или территориальный орган Ростехнадзора. Жалобы на решения, принятые должностным лицом Ростехнадзора, предоставляющим государственную услугу, руководителем территориального органа Ростехнадзора, подаются руководителю

Ростехнадзора, должностным лицом территориальных органов Ростехнадзора – руководителю территориального органа Ростехнадзора, руководителем Ростехнадзора – в Правительство Российской Федерации.

121. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов Ростехнадзора, территориальных органов Ростехнадзора, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приёме гражданина.

122. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора устанавливается Правительством Российской Федерации.

123. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора, предоставляющих государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора, предоставляющих государственную услугу;

доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, либо должностных лиц Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора, предоставляющих государственную услугу. Гражданином могут

быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

Сроки рассмотрения жалоб

124. Жалоба, поступившая в Ростехнадзор или в территориальные органы Ростехнадзора, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа Ростехнадзора или территориальных органов Ростехнадзора, предоставляющих государственную услугу, либо должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, в приёме 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 её регистрации.

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

125. По результатам рассмотрения жалобы Ростехнадзор или территориальные органы Ростехнадзора, предоставляющие государственную услугу, принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, 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;

отказывают в удовлетворении жалобы.

126. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 125 Административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

127. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или

преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 120 Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

128. Положения Федерального закона «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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196).

129. Граждане вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении государственной услуги, действия и (или) бездействие должностных лиц Ростехнадзора и территориальных органов Ростехнадзора в судебном порядке в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту
Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору
по исполнению государственной функции «Организация приёма граждан,
обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям
в установленный законодательством Российской Федерации срок», № _____
утверждённого приказом Ростехнадзора от _____

СВЕДЕНИЯ О ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ РОСТЕХНАДЗОРА

Наименование	Адрес
Межрегиональное технологическое управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	123056, Москва, ул. Красина, д. 27, стр. 1 689000, г. Анадырь, ул. Отке, 34 355035, г. Ставрополь, ул. Мира, д. 313
Центральное управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	125993, Москва, Газетный пер., д. 3-5, стр. 1 214014, г. Смоленск, ул. Чаплина, 12 170021, г. Тверь, ул. Дачная, д. 73
Верхне-Донское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	394038, г. Воронеж, ул. Конструкторов, д. 82 398005, г. Липецк, ул. Невского, д. 3 392684 г. Тамбов, ул. Советская, д. 191 308023, г. Белгород, ул. Студенческая, д. 18
Верхне-Волжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	150000, г. Ярославль, проспект Ленина, 61а 156961, г. Кострома, ул. Красноармейская, д. 8 600009, г. Владимир, ул. 1-я Пионерская, д. 92 153002, г. Иваново, ул. Калинина, д. 9/21
Приокское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	300041, г. Тула, пр-т Ленина, 40 248016, г. Калуга, ул. Николо-Козинская, д. 63 241007, г. Брянск, ул. 7-я Линия, д. 11 390037, г. Рязань, ул. Зубковой, д. 17, корп. 2

	302001, г. Орёл, ул. Левый Берег реки Оки, д. 45-а
Северо-Западное управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	191028, Санкт-Петербург, ул. Моховая, д. 3
	180016, г. Псков, ул. Народная, д. 21а
	173003, г. Великий Новгород, ул. Германа, д. 25
	236010, г. Калининград, пр. Победы, д. 61
Беломорское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	185030, Республика Карелия г. Петрозаводск, проспект А. Невского, д. 69
	183032, г. Мурманск, Кольский просп., д. 1
Печорское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	167000, Республика Коми, г. Сыктывкар, улица Советская, д. 67
	169906, Республика Коми, г. Воркута, ул. Мира, д. 3 «б»
Северное управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	160000, г. Вологда, ул. Ударников, д. 17
Западно-Уральское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	614990, г. Пермь, Комсомольский проспект, д. 34Б
	426039, г. Ижевск, ул. Дзержинского, д. 55
	610027, г. Киров, ул. Володарского, д. 223
	450064, г. Уфа, ул. Мира, д. 14
Приуральское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	460000, г. Оренбург, ул. Советская, д. 52
Приволжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	420097, г. Казань, ул. Зинина, д. 4, а/я 35
	424003, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Суворова, д. 26-а
	428003, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. Чапаева, д. 7а
Средне-Волжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	410012, г. Саратов, ул. Московская, д. 94
	440008, г. Пенза, ул. Лермонтова, д. 3
Средне-Поволжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	443035, г.о. Самара, ул. Нагорная, д. 136 «А»
	432980, г. Ульяновск, ул. Магросова, д. 24 А

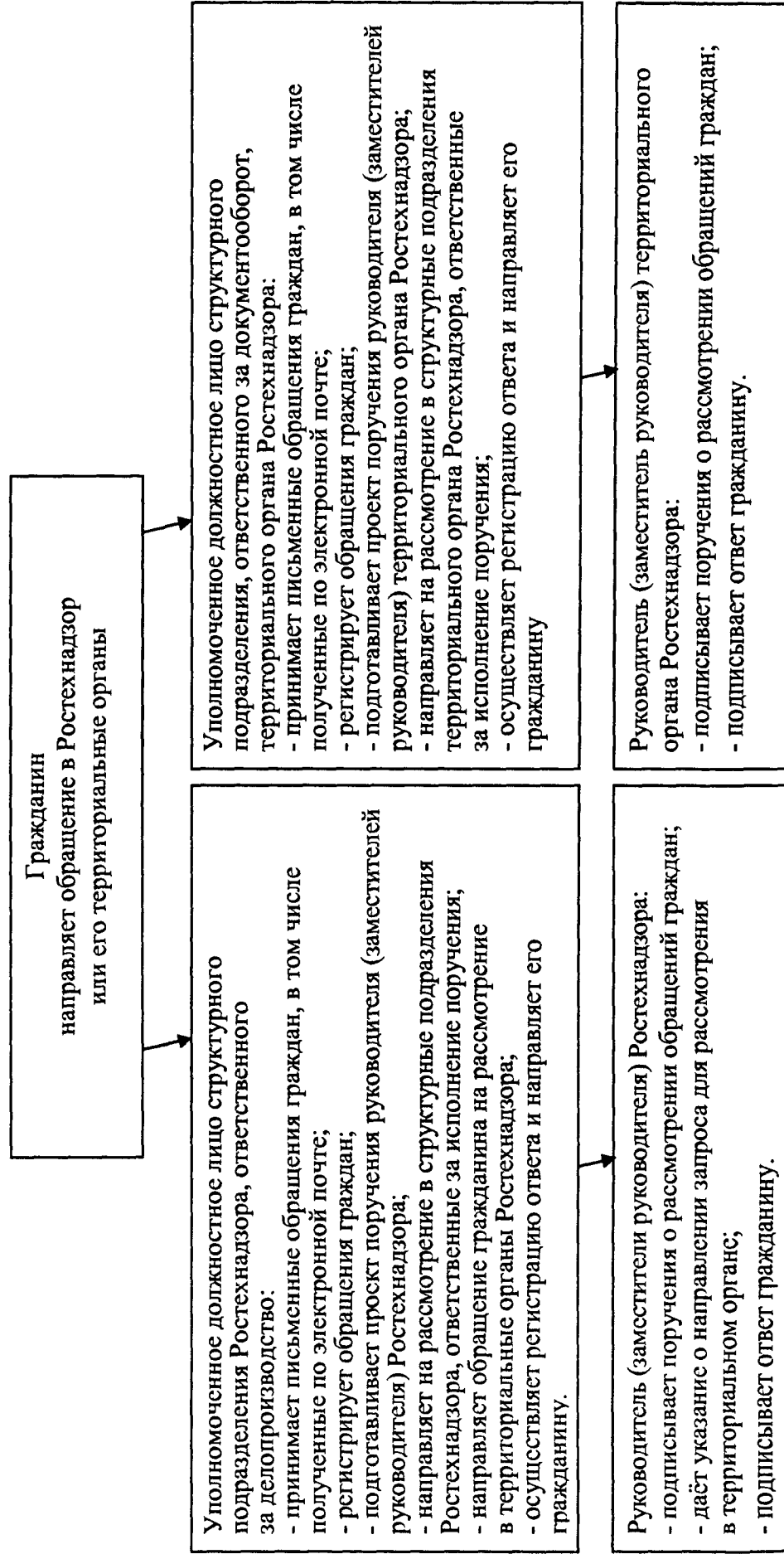
Волжско-Окское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	603950, г. Новгород, Гребешковский откос, д. 7 430011, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Полежаева, д. 171
Северо-Уральское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	625003, г. Тюмень, ул. Хохрякова, д. 10 628400, Тюменская обл., г. Сургут, ул. Губкина, д. 13 а 628861, Тюменская обл., г. Нижневартовск, ул. Мира, д. 58А 629810, Тюменская обл., г. Ноябрьск, ул. Изыскателей, д. 28 «В»
Уральское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	620144, г. Екатеринбург, ул. Большакова, д. 97 454080, г. Челябинск, пр. Ленина, д. 83 640000, г. Курган, пр-т Машиностроителей, д. 20
Южно-Сибирское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	650002, г. Кемерово, ул. Институтская, д. 3 656037, г. Барнаул, пр-т Космонавтов, д. 65
Забайкальское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	672038, г. Чита, ул. Тимирязева, д. 27 «А» 670034, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, пр-т 50-летия Октября, 28 «А»
Енисейское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	660049, г. Красноярск, пр. Мира, д. 36, а/я 25461 655011, Республика Хакасия, г. Абакан, ул. Пирятинская, д. 5а
Западно-Сибирское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	630008, г. Новосибирск, ул. Толстого, д. 5 634041, г. Томск, ул. Усова, д. 28а 644043, г. Омск, ул. Красный путь, 89 664003, г. Иркутск, ул. Дзержинского, д. 1
Нижне-Волжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	400074, г. Волгоград, ул. Огарева, д. 15 414022, г. Астрахань, ул. Звездная, д. 47, корп. 5

Северо-Кавказское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	350033, г. Краснодар, ул. Ставропольская, д. 4
Нижне-Донское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	344029, г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, д. 66
Дальневосточное управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	680000, г. Хабаровск, ул. Запарина, д. 76
Сахалинское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	675000, Амурская обл., г. Благовещенск, ул. Б Хмельницкого, 8/2 690950, г. Владивосток, ул. Светланская, д. 1
Северо-Восточное управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	693020, г. Южно-Сахалинск, ул. К. Маркса, д. 32
Ленское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	685000, г. Магадан, ул. Пролетарская, д. 11
Камчатское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	677018, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Кирова, д. 13
Центральное межрегиональное территориальное управление по надзору за ядерной и радиационной безопасностью Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	683031, г. Петрозаводск-Камчатский, пр-т К. Маркса, д. 35 115409, Москва, ул. Кошкина, д. 4

Северо-Европейское межрегиональное территориальное управление по надзору за ядерной и радиационной безопасностью Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	197101, Санкт-Петербург, ул. Малая Монетная, д. 2а
Донское межрегиональное территориальное управление по надзору за ядерной и радиационной безопасностью Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	396072, Воронежская обл., г. Нововоронеж, ул. Южное шоссе, д. 1
Волжское межрегиональное территориальное управление по надзору за ядерной и радиационной безопасностью Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	413864, г. Балаково, Саратовской обл., ул. 30 лет Победы, 57а, а/я-19
Уральское межрегиональное территориальное управление по надзору за ядерной и радиационной безопасностью Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	620062, г. Екатеринбург, просп. Ленина, д. 60-А
Межрегиональное территориальное управление по надзору за ядерной и радиационной безопасностью Сибири и Дальнего Востока Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору	630075, г. Новосибирск, ул. Богдана Хмельницкого, д. 2, а/я-74 680000, г. Хабаровск, ул. Ким Ю Чена, д. 45

Приложение № 2
к Административному регламенту
Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору
по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного
и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений
и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»,
утверждённого приказом Ростехнадзора от _____ № _____

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПРИ РАБОТЕ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В РОСТЕХНАДЗОРЕ И ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНАХ РОСТЕХНАДЗОРА



Приложение № 3
к Административному регламенту
Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору
по исполнению государственной функции «Организация приёма граждан,
обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок»,
утверждённого приказом Ростехнадзора от _____ № _____
(Образец)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАНИНА № _____

*(Заполняется работником Федеральной службы по экологическому, технологическому
и атомному надзору, осуществляющим запись на приём)*

Дата и время записи на приём « _____ » _____ 20__ г. _____ час. _____ мин.

Вид записи (по телефону, на личном приёме и т.п.) и кто записал _____

Ф.И.О. посетителя _____

Место работы _____

Должность _____

Адрес (прописка) _____

По какому вопросу _____

Когда, по какому вопросу обращался(ась) ранее _____

Записан(а) на приём к (Ф.И.О., должность) _____

Дата, назначенная на приём « _____ » _____ 20__ г. в _____ час, комн. № _____

Подпись лица, осуществившего запись _____
(расшифровка подписи)

*(Заполняется работником Федеральной службы по экологическому, технологическому
и атомному надзору, осуществляющим приём)*

Дата приёма « _____ » _____ 20__ г. _____ час. _____ мин.

Содержание обращения _____

Даны рекомендации гражданину: _____

Отметка о полученной корреспонденции во время приёма _____

Подпись лица, осуществившего приём _____
(расшифровка подписи)

Подпись лица, осуществившего ввод информации в единую систему автоматизированного
делопроизводства _____