



**МИНИСТЕРСТВО РЕГИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(МИНРЕГИОН РОССИИ)

ПРИКАЗ

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 24446

от "4" исоля 2012

от "20" февраля 2012 г

№ 56

**Об утверждении Административного регламента Министерства
регионального развития Российской Федерации предоставления
государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению
своевременного и полного рассмотрения их устных
и письменных обращений**

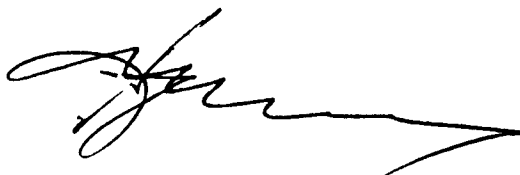
В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления 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), Положением о Министерстве регионального развития Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 26 января 2005 г. № 40 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 5, ст. 390; № 13, ст. 1169; 2006, № 6, ст. 712; № 18, ст. 2002; 2007, № 45, ст. 5488; 2008, № 22, ст. 2582, № 42, ст. 4825, № 46, ст. 5337; 2009, № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 14, ст. 1669; № 38, ст. 4497; 2010, № 9, ст. 960; № 22, ст. 2776; № 25, ст. 3190; № 26, ст. 3350; № 28, ст. 3702; № 31, ст. 4251, 2011, № 14, ст. 1935, № 32, ст. 4843; № 44, ст. 6269; № 46, ст. 6524), а также 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:

1. Утвердить Административный регламент Министерства регионального развития Российской Федерации предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения их устных и письменных обращений согласно приложению к настоящему приказу.

2. Департаменту управления делами не позднее 10 дней со дня подписания направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



В.Ф. Басаргин

Приложение
к приказу Министерства
регионального развития
Российской Федерации
от «20» февраля 2012 г. № 56

**Административный регламент Министерства регионального развития
Российской Федерации предоставления государственной услуги
по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного
рассмотрения их устных и письменных обращений**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент Министерства регионального развития Российской Федерации предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения их устных и письменных обращений (далее - Административный регламент) определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги Министерства регионального развития Российской Федерации (далее - государственная услуга).

Круг заявителей

Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее - граждане, заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

**Информация о месте нахождения и графике работы
федерального органа исполнительной власти, предоставляющего
государственную услугу**

2. Место нахождения Министерства регионального развития Российской Федерации (далее также - Министерство): г. Москва, ул. Садовая-Самотечная, д. 10/23, стр. 1.

График (режим) работы Министерства:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;

пятница, - с 9 часов 00 минут до 16 часов 45 минут.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на 1 час.

3. Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Министерства: 127994, г. Москва, ул. Садовая-Самотечная, д. 10/23, стр. 1.

4. Обращения в Министерство в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства www.minregion.ru.

5. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Министерства og@minregion.ru.

6. Факсимильное письменное обращение направляется по номерам: 8 (495) 699-38-41 или 8 (495) 982-52-41.

7. Телефон справочной службы Министерства 8 (495) 694-35-55.

8. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах территориального органа Министерства, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Министерства www.minregion.ru.

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги

9. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте Министерства в сети Интернет (www.minregion.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), в средствах массовой информации и информационных материалах (брошюрах, буклетах), а также предоставляется непосредственно государственными гражданскими служащими Министерства или его территориального органа.

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

11. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги обеспечивается государственными гражданскими служащими Министерства или его территориального органа непосредственно на личном приеме, а также по телефону.

12. При общении с гражданами (по телефону или лично) государственные гражданские служащие Министерства или его территориального органа 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.

13. По телефонам справочных служб Министерства или его территориального органа предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц в структурных подразделениях Министерства или его территориального органа;

график приема граждан руководителем (заместителями руководителя), руководителями структурных подразделений Министерства или его территориального органа;

почтовый, электронный адреса, факс для направления письменных обращений в Министерство или его территориальный орган;

почтовые адреса, справочные телефоны Министерства или его территориального органа;

о регистрации и ходе рассмотрения обращения гражданина, в том числе о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц Министерства или его территориального органа, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

14. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

адрес официального сайта Министерства и его территориального органа;

номера телефонов справочной службы, факсов, адреса электронной почты Министерства и его территориального органа.

15. На официальном сайте Министерства и сайте его территориального органа также подлежат размещению перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Министерства и его территориального органа, и ответы на них.

16. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Министерства или его территориального органа.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

17. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения их устных и письменных обращений.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

18. Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством регионального развития Российской Федерации и его территориальным органом.

19. При предоставлении государственной услуги государственные гражданские служащие Министерства и его территориального органа не вправе требовать от заявителя осуществления действий, связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

Результат предоставления государственной услуги

20. Результатом предоставления государственной услуги являются:

ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы;

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

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина.

Сроки предоставления государственной услуги

21. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня их регистрации в Министерстве или его территориальном органе (далее – регистрация).

22. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Министерства, в срок до семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующий орган или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

23. В исключительных случаях, а также в случаях направления Министерством или его территориальным органом 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) Министерства или руководитель (заместитель руководителя) территориального органа вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения не более чем на тридцать дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления.

24. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

25. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

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

27. Предоставление государственной услуги осуществляется 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);

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

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

Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52, ст. 6228; 2011, № 29, ст. 4291);

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

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);

приказ Министерства регионального развития Российской Федерации от 28 июня 2011 г. № 303 «Об утверждении Регламента Министерства регионального развития Российской Федерации» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 16 августа 2011 г. № 21632; Российская газета, 2011, 31 августа).

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

28. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

в письменном виде по почте в Министерство или его территориальный орган;

в письменном виде по факсу в Министерство или его территориальный орган;

электронной почтой в Министерство или его территориальный орган;

на официальный сайт Министерства или сайт его территориального органа в форме электронного документа или электронного сообщения;

лично в Министерство или его территориальный орган.

29. Граждане могут направлять в Министерство или его территориальный орган как индивидуальные, так и коллективные письменные обращения.

30. В обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (Министерство), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление

о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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.

31. Обращение гражданина, поступившее в Министерство или его территориальный орган в форме электронного документа, должно соответствовать требованиям, установленным пунктом 30 настоящего Административного регламента, за исключением личной подписи гражданина, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. 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.

32. Гражданин при устном обращении в ходе личного приема предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ.

33. Министерство или его территориальный орган не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

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

34. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

35. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

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

36. Предоставление государственной услуги в Министерстве или его территориальном органе осуществляется бесплатно.

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

37. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче письменного обращения не должно превышать 30 минут.

В отдельных случаях по письменной просьбе заявителя ответ на обращение может быть выдан на руки. Выдачу ответа заявителю на руки осуществляет структурное подразделение, готовившее ответ. Срок ожидания при получении ответа на обращение не должен превышать 30 минут.

38. Срок ожидания гражданина в очереди на личном приеме к должностному лицу не должен превышать 30 минут.

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

39. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство или его территориальный орган в порядке, установленном пунктами 55 - 57 настоящего Административного регламента.

**Требования к помещениям, в которых
предоставляется государственная услуга, к месту ожидания,
приема заявлений, размещению и оформлению визуальной,
текстовой и мультимедийной информации о порядке
предоставления таких услуг**

40. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

41. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

42. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, канцелярскими принадлежностями.

43. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, обеспечивается телефонной связью, копировальной техникой.

Показатели доступности и качества государственной услуги

44. Гражданин на стадии рассмотрения его письменного обращения Министерством или его территориальным органом 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 свое обращение письменный ответ по существу поставленных в нем 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 разрешение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

45. Должностные лица Министерства или его территориального органа обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных 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.

46. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Министерства или его территориального органа при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Министерство или его территориальный орган с критикой их деятельности в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

47. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения их обращений;

полнота информирования граждан о ходе рассмотрения их обращений;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

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

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;

соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;

количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства или его территориального органа в ходе предоставления государственной услуги;

полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги.

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

48. Гражданам обеспечивается возможность:

получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Министерства или его территориального органа, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

получения на официальном сайте Министерства или его территориального органа, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) текста настоящего Административного регламента в электронном виде;

в целях получения государственной услуги представлять обращения и при необходимости иные документы в электронном виде с использованием официального сайта Министерства или его территориального органа, а также Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Перечень административных процедур

49. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

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

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

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

подготовка и направление ответов на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме;

оформление дел по обращениям граждан;

личный прием граждан;
аналитическая работа Министерства по обращениям граждан.

50. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с письменными обращениями граждан, при организации и проведении личного приема граждан в Министерстве или его территориальном органе представлены в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Прием письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

51. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление письменного обращения гражданина в Министерство, его территориальный орган или обращения гражданина, поступившего в электронной форме.

52. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами структурного подразделения, ответственного за прием корреспонденции, и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных автором вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично руководителю», не вскрывая, передаются ответственному должностному лицу для доклада руководителю.

53. Обращения, прошедшие первичную обработку, передаются должностным лицам структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, для регистрации.

54. Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленного путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства, а также направленные по адресу электронной почты Министерства или электронной почты его территориального органа, поступают в структурное подразделение, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, уполномоченному должностному лицу Министерства или его территориального органа и переводятся в бумажную форму (распечатываются). Далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для работы с письменными обращениями граждан.

Регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

55. Регистрация письменных обращений граждан производится должностными лицами структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан в системе электронного делопроизводства в течение трех дней с даты их поступления.

56. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

57. Должностные лица структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, проверяют обращение на повторность, удостоверяются, что обращение содержит все необходимые требования для его принятия к рассмотрению.

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

Рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме

58. Прошедшие регистрацию обращения передаются для доклада руководителю, заместителям руководителя либо непосредственно в структурные подразделения Министерства или его территориального органа для рассмотрения по существу.

59. В процессе рассмотрения обращения гражданина по существу исполнитель:

запрашивает дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления;

приглашает на личную беседу гражданина или запрашивает по телефону у него дополнительную информацию. В случае отказа гражданина представить дополнительно требуемую информацию ему дается ответ по результатам рассмотрения имеющихся в наличии материалов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного рассмотрения вопросов, поставленных в обращении.

60. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Министерством многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства, руководитель структурного подразделения Министерства, ответственного за рассмотрение письменного обращения, представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) Министерства служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. При получении согласия руководителя (заместителя руководителя) Министерства уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется за подписью руководителя структурного подразделения Министерства.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции Министерства.

**Подготовка и направление ответов
на письменные обращения граждан и обращения граждан,
поступившие в электронной форме**

61. По обращениям, принятым к рассмотрению по существу, окончательный ответ готовится структурным подразделением и подписывается его руководителем или заместителем руководителя (если в обращении не обжалуются их действия). На повторное обращение гражданина ответ подписывает руководитель структурного подразделения, если ранее ответ направлялся за подписью его заместителя.

62. Если ранее ответ направлялся за подписью руководителя структурного подразделения, то на повторное обращение ответ подписывает курирующий соответствующее структурное подразделение заместитель руководителя Министерства.

63. За подписью заместителя руководителя Министерства готовятся также ответы на обращения граждан, содержащие жалобу на действия (бездействие) руководителей структурных подразделений.

64. Ответ вышестоящему государственному органу, взявшему рассмотрение обращения гражданина на контроль, готовится за подписью руководителя (заместителя руководителя) Министерства. Ответы гражданам по таким обращениям могут быть подписаны руководителем структурного подразделения Министерства, если ранее он не принимал по ним решения.

65. Отправка ответов осуществляется в течение двух рабочих дней с момента регистрации исходящего документа.

66. Ответы на обращения граждан, поступившие в электронной форме по электронной почте или на официальный сайт Министерства или его территориального органа в сети Интернет, которые должны быть направлены в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, печатаются на официальном бланке, сканируются и направляются адресату.

**Особенности выполнения административных процедур
по обращениям, связанным с фактами коррупции в Министерстве
или его территориальном органе**

67. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Министерстве или его территориальном органе, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

68. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Министерстве или его территориальном органе, докладываются руководителю Министерства.

Личный прием граждан

69. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется руководителем Министерства, заместителями руководителя Министерства, руководителями структурных подразделений Министерства в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом Министерства.

Личный прием граждан руководителями, их заместителями, руководителями (их заместителями) структурных подразделений территориального органа осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом соответствующего территориального органа.

График приема граждан размещается на информационных стендах Министерства и информационных стендах территориального органа, на официальном сайте Министерства или его территориального органа, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

70. Личный прием граждан руководителем Министерства или его территориального органа, их заместителями и руководителями структурных подразделений Министерства или его территориального органа осуществляется в порядке очередности.

71. Карточка личного приема гражданина оформляется должностным лицом, ведущим прием, либо должностными лицами, ответственными за организацию личного приема граждан руководителем, его заместителями и руководителями структурных подразделений Министерства или его территориального органа в соответствии с приложением № 2 к настоящему Административному регламенту.

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.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

72. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

73. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Министерства или его территориального органа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

74. 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 карточке личного приема.

75. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, принятых на личном приеме в Министерстве или его территориальном органе, осуществляется должностными лицами, уполномоченными осуществлять запись граждан на прием.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

76. Текущий контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства и его территориального органа в пределах их компетенции.

77. В случае если обращение гражданина рассмотрено структурным подразделением Министерства или его территориальным органом в соответствии с поручением руководителя Министерства данного во исполнение поручения Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, иного государственного органа текущий контроль за рассмотрением письменного обращения гражданина осуществляется должностными лицами структурного подразделения Министерства, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

78. Поручение о рассмотрении обращения гражданина, в том числе по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в структурном подразделении Министерства, ответственном за организацию работы с обращениями граждан или уполномоченными должностными лицами территориального органа после направления ответа гражданину и представления должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, копии ответа гражданину на его обращение, а также копии ответа государственному органу или должностному лицу, взявшему обращение на контроль.

Должностными лицами структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан или уполномоченными должностными лицами территориального органа вносится отметка в регистрационную карточку (в системе электронного документооборота) о снятии поручения с контроля.

79. Сведения о ходе рассмотрения своего обращения гражданин может получить по телефону у секретаря структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения.

80. Должностным лицом структурного подразделения Министерства, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, а также уполномоченными должностными лицами территориального органа еженедельно подготавливаются для руководства справки о состоянии исполнительской дисциплины в части соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях.

По всем обращениям граждан, находящимся на контроле, еженедельно во все структурные подразделения направляется в качестве предварительного контроля информация об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.

81. За систематическое, грубое нарушение положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов в сфере приема и рассмотрения обращений граждан федеральные государственные гражданские служащие привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

82. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления государственной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления государственной услуги.

У. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования 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

83. В ходе предоставления государственной услуги заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) должностными лицами Министерства или его территориального органа в досудебном порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги у заявителя;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ Министерства или его территориального органа, должностного лица Министерства или его территориального органа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение срока таких исправлений.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

85. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Министерство или его территориальный орган жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностным лицом Министерства или его территориального органа в ходе предоставления государственной услуги.

86. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием официального сайта Министерства или его территориального органа, информационно телекоммуникационной сети «Интернет», Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

87. Жалоба должна содержать:

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

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства или его территориального органа или их должностных лиц;

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

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
рассмотрения жалобы и случаев, в которых
ответ на жалобу не дается**

88. Основания для приостановления рассмотрения жалобы, указанной в настоящем разделе, и случаи, в которых ответ на жалобу не дается, отсутствуют.

**Право заявителя на получение информации
и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения
жалобы**

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

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

90. Жалоба может быть направлена заявителем в случае обжалования действия (бездействия) и решения должностных лиц Министерства или его территориального органа - Министру регионального развития Российской Федерации.

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

Сроки рассмотрения жалобы

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

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

93. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение:

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

- об отказе в удовлетворении жалобы.

94. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 93 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

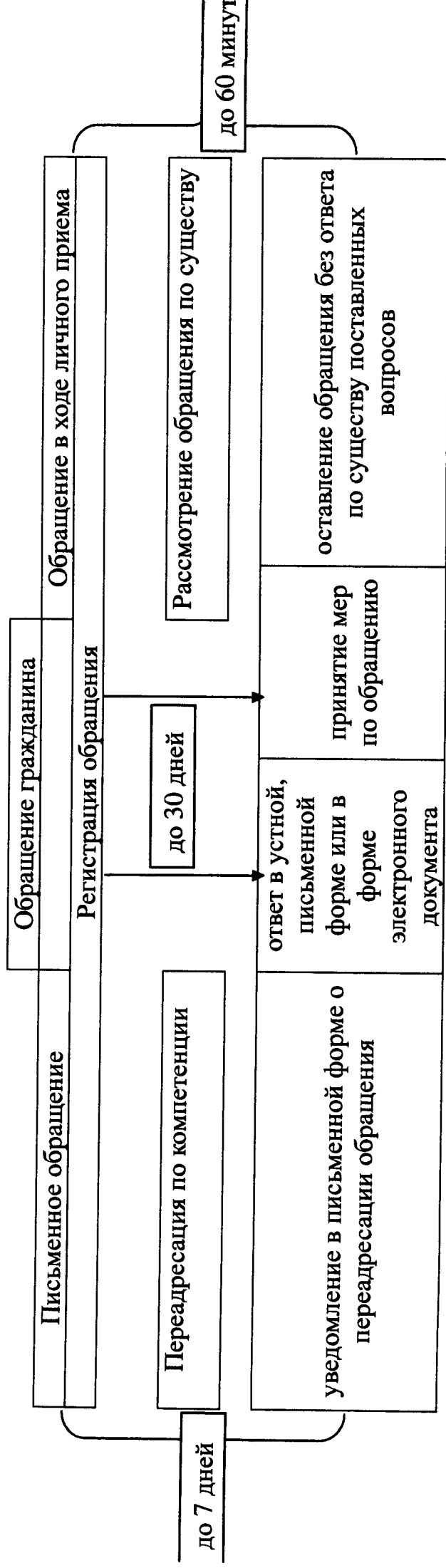
95. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к Административному регламенту
Министерства регионального развития Российской Федерации
предоставления государственной услуги по организации приема граждан,
обеспечению своевременного и полного рассмотрения
их устных и письменных обращений

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с письменными обращениями граждан, при организации и проведении личного приема граждан в Министерстве или его территориальном органе



к Административному регламенту
Министерства регионального развития Российской Федерации
предоставления государственной услуги по организации приема граждан,
обеспечению своевременного и полного рассмотрения
их устных и письменных обращений

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Дата приема _____

№ _____

Заявитель

(Фамилия, имя, отчество)

Адрес заявителя

Контактный телефон

Прием вел

(Фамилия, имя, отчество)

Содержание обращения:

Результаты рассмотрения:

- принято заявление (всего _____ листов)

- даны устные разъяснения

Подпись заявителя
