

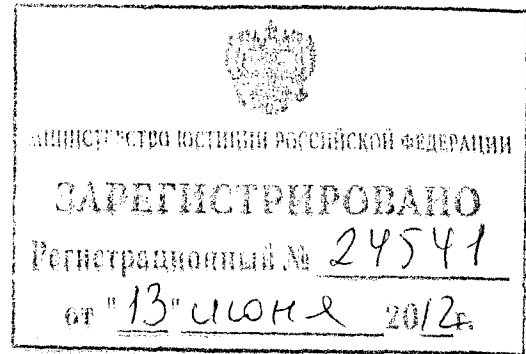


МИНИСТЕРСТВО ИНОСТРАННЫХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

П Р И К А З

« 26 » апреля 2012 г. № 6199

г. Москва



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

В соответствии с 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), 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) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст.5092) **п р и к а з ы в а ю:**

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

2. Признать утратившими силу приказы Министерства иностранных дел Российской Федерации:

от 5 июня 2007 г. № 8190 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в центральном аппарате Министерства иностранных дел Российской Федерации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11 июля 2007 г., регистрационный № 9792);

от 15 июля 2009 г. № 11135 «О внесении дополнения в приказ Министерства иностранных дел Российской Федерации от 5 июня 2007 г. № 8190 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в центральном аппарате Министерства иностранных дел Российской Федерации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 августа 2009 г., регистрационный № 14572);

от 2 июля 2009 г. № 9705 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в территориальном органе – представительстве Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 августа 2009 г., регистрационный № 14463).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Генеральный секретариат (Департамент) Министерства иностранных дел Российской Федерации.

Министр

Копия верна:

Начальник Отдела по вопросам кадровым вопросам

УДЛ МИД России

А.А.Паршаков

14.05.12

 С.Лавров



Утвержден
приказом МИД России
от « 26» апреля 2012 г. № 6199

**Административный регламент Министерства иностранных дел
Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по
организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по
ним решений и направлению ответов в установленный законодательством
Российской Федерации срок**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий Административный регламент определяет стандарт предоставления Министерством иностранных дел Российской Федерации (далее – МИД России), территориальными органами – представительствами МИД России на территории Российской Федерации (далее – территориальные органы) государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок и устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении данной государственной услуги.

2. Настоящий Административный регламент применяется в отношении всех устных обращений, обращений, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных обращений граждан и не применяется к взаимоотношениям граждан и МИД России, территориальных органов в процессе реализации МИД России, территориальными органами иных государственных услуг.

Круг заявителей

3. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информация о местах нахождения, графиках работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и электронной почты:

4.1. МИД России:

Место нахождения: г.Москва, Смоленская-Сенная площадь, д.32/34.

График работы:

с понедельника по четверг – с 9.00 до 18.00

по пятницам – с 9.00 до 17.00

Справочный телефон: (8(499) 244-16-06

Адрес официального сайта: www.mid.ru

Адрес электронной почты: ministry@mid.ru

4.2. Отдел по работе с обращениями граждан Генерального секретариата (Департамента) МИД России (далее - Приемная МИД России):

Место нахождения: г. Москва, Денежный переулок, д. 19;

График работы: с понедельника по четверг – с 10.00 до 12.00 и с 15.00 до 17.00; по пятницам – с 10.00 до 12.00 и с 15.00 до 16.30.

Справочные телефоны: (8(499) 244-22-83; (8(499) 241-48-30; (8(499) 244-12-83.

Адрес электронной почты: ministry@mid.ru

5. Информация о местах нахождения, графиках работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и электронной почты территориальных органов указана в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

6. Адрес направления обращений в МИД России посредством почтовой связи:

119200, г. Москва, Смоленская-Сенная пл., д. 32/34.

7. Телефон для направления обращений в МИД России посредством факсимильной связи: 8(499) 244-34-48.

8. Электронный адрес для направления обращений в МИД России: ministry@mid.ru.

9. Информация о месте нахождения, графиках работы МИД России и территориальных органов может быть получена на личном приеме, по письменным обращениям, электронной почте, справочным телефонам, на официальных сайтах МИД России, территориальных органов в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), а также на стендах в местах предоставления государственной услуги.

10. Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется должностными лицами Приемной МИД России, территориальных органов на личном приеме, по письменным обращениям, электронной почте, справочным телефонам и размещается на официальных сайтах МИД России, территориальных органов в сети Интернет, на Едином портале, а также на стендах в местах предоставления государственной услуги.

Сведения о ходе предоставления государственной услуги можно получить на личном приеме, по письменному обращению, электронной почте и справочным телефонам.

11. Информация предоставляется по следующим вопросам:

– о месте нахождения и графиках работы Приемной МИД России, территориальных органов;

- о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- о сроке предоставления государственной услуги;
- о перечне оснований для отказа в приеме документов, а также перечне оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги заявителям, документы которых приняты для предоставления государственной услуги.

12. При ответах на телефонные и устные обращения уполномоченные должностные лица Приемной МИД России, территориального органа подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ по телефону должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

13. При отсутствии у должностного лица, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

14. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга).

**Наименование федерального органа исполнительной власти,
предоставляющего государственную услугу**

15. Государственная услуга предоставляется МИД России, территориальными органами.

16. Организация работы в МИД России, территориальном органе по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляется Приемными МИД России, территориальных органов.

17. Запрещается 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 государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации (подпункт «б» пункта 14 Правил разработки и утверждений административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373).

Описание результата предоставления государственной услуги

18. Результатом предоставления государственной услуги являются:
направление гражданину ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

направление гражданину уведомления о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

оставление обращения гражданина без ответа по существу поставленных вопросов.

**Срок предоставления государственной услуги,
срок приостановления предоставления государственной услуги,
срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом
предоставления государственной услуги**

19. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В случае, если установленный срок рассмотрения обращения истекает в нерабочий день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

20. В исключительных случаях, а также в случаях направления МИД России, 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 МИД России, территориального органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина.

21. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МИД России, территориального органа, направляются в течение семи дней со дня регистрации в МИД России или территориальных органах в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст обращения не поддается прочтению.

22. Срок проведения личного приема гражданина составляет не менее 15 минут.

23. Срок направления ответа заявителю не может превышать срок, установленный для рассмотрения письменного обращения.

24. Приостановление предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

25. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) (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);

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

Указом Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. № 865 «Вопросы Министерства иностранных дел Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2880; 2005, № 19, ст. 1782, № 43, ст. 4371; 2007, № 38, ст. 4511; 2008, № 37, ст. 4181, № 43, ст. 4921;; 2009, № 1, ст. 91, № 45, ст. 5323; 2010, № 6, ст. 628, № 18, ст. 2213, № 19, ст. 2302, № 29, ст. 3906);

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 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст.5092).

Приказом Министерства иностранных дел Российской Федерации от 22 ноября 2011 г. № 21341 «Об утверждении Положения о территориальном органе - Представительстве Министерства иностранных дел Российской Федерации на территории Российской Федерации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 декабря 2011 г., регистрационный № 22881).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению гражданином, порядок их представления

26. Для предоставления государственной услуги гражданин представляет лично, по почте, по электронной почте, посредством факсимильной связи письменное обращение.

27. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МИД России, территориального органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

29. В обращении, направленном в форме электронного документа, гражданин 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, 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.

30. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые гражданин вправе представить

31. Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, не требуется.

32. Запрещается требовать от гражданина:

– представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

– представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

33. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не имеется.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

34. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

35. Ответ на обращение гражданина по существу не дается в следующих случаях:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ - ответ гражданину не дается;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем - такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

в обращении обжалуется судебное решение – такое обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

текст письменного обращения не поддается прочтению – такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи – такое обращение должностное лицо в праве оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну – в этом случае гражданину,

направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему МИД России, территориальным органом многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – в этом случае руководитель МИД России, территориального органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение, при условии, что данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МИД России, территориальный орган или одному и тому же должностному лицу МИД России, территориального органа.

Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается МИД России, территориальным органом в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

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

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

36. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, не имеется.

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

37. Предоставление государственной услуги осуществляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

38. Необходимость предоставления государственных услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствует.

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

39. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного обращения в Приемную МИД России, территориального органа не должен превышать 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди на личный прием к должностному лицу не должен превышать 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги

40. Обращение гражданина (письменное или в электронной форме) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МИД России, территориальный орган.

41. Регистрация запроса осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 53 и 54 настоящего Административного регламента.

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

42. Предоставление государственной услуги осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях приема и выдачи документов.

43. Места ожидания и приема граждан могут быть оборудованы информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления государственной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления государственной услуги), а также регулирующим поток «электронной очереди». Информация на табло может выводиться в виде «бегущей строки».

44. В местах ожидания и приема устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для граждан, выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с канцелярскими принадлежностями.

45. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются стендами, содержащими информацию о порядке предоставления государственной услуги:

- блок-схемы предоставления государственной услуги и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- срок предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- требования, предъявляемые к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги;

– порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

– порядок обжалования решений, действий (бездействия) МИД России, территориальных органов, а также их должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

На информационных стендах также размещаются:

– извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги;

– текст настоящего Административного регламента с приложениями;

– порядок получения информации на официальных сайтах МИД России, территориальных органов в сети Интернет, Едином портале.

Показатели доступности и качества государственной услуги

46. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

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

полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги;

обязательность принятия обращения к рассмотрению;

объективность, всесторонность и своевременность рассмотрения обращений граждан;

количество жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц МИД России, территориальных органов в связи с предоставлением государственной услуги.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

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

- прием, регистрация и рассмотрения письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме в Приемной МИД России, территориального органа;

- рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме по существу в структурных подразделениях МИД России, территориальных органах;

- направление ответа на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме;

- личный прием граждан.

48. Блок-схемы предоставления государственной услуги при работе с обращениями граждан и при организации и проведении личного приема граждан в МИД России, территориальных органах приведены в приложениях №№ 2-3 к настоящему Административному регламенту.

Прием, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме в Приемной МИД России, территориального органа

49. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу Приемной МИД России, территориального органа, ответственному за прием, регистрацию и рассмотрение письменного обращения гражданина или обращения гражданина, поступившего в электронной форме (далее – должностное лицо, ответственное за прием обращения) письменного обращения или обращения, поступившего в электронной форме.

50. Обращения граждан, направленные на почтовый адрес МИД России, поступают в экспедицию Управления делами (Департамента) МИД России, которая передает их в течение рабочего дня в Приемную МИД России.

Обращения граждан, направленные на электронный адрес МИД России (ministry@mid.ru), а также посредством факсимильной связи (8(499)-244-34-48), поступают в Приемную МИД России.

Обращения граждан, направленные на почтовый адрес и электронный адрес территориального органа, а также посредством факсимильной связи поступают в приемную территориального органа.

51. В случае поступления обращения в форме электронного документа на электронный адрес МИД России, территориального органа, должностное лицо, ответственное за прием обращения, переводит его на бумажный носитель.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 5 минут.

Дальнейшая работа с данным обращением осуществляется в порядке, аналогичном порядку работы с письменными обращениями.

52. Делопроизводство по письменным обращениям граждан, а также обращениям граждан в электронной форме ведется отдельно от общего делопроизводства.

53. Должностное лицо, ответственное за прием обращения, регистрирует обращение в течение трех дней с момента поступления в Приемную МИД России, территориального органа и проставляет на нем штамп, в котором указывает входящий номер и дату регистрации.

На все обращения распечатываются регистрационно-контрольные карточки (далее – РКК).

54. Обращения граждан, поступившие по почте, проверяются должностным лицом, ответственным за прием обращения, на наличие указанных гражданином вложений и приложений. Если в конверте обнаруживается отсутствие упоминаемых гражданином или описью документов, в РКК вносятся соответствующие отметки.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 10 минут.

55. Должностное лицо, ответственное за прием обращения, проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит все необходимые требования для его принятия к рассмотрению.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 10 минут.

56. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, ответ на такое обращение не дается (оно не передается должностным лицом, ответственным за прием обращения на рассмотрение по существу в структурное подразделение МИД России, территориальный орган).

57. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, уполномоченное должностное лицо направляет обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ).

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 1 рабочий день.

58. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем уполномоченным должностным лицом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

59. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи уполномоченное должностное лицо, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

Максимальный срок подготовки ответа на обращение гражданина не может превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

60. В случае если в письменном обращении, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МИД России, территориального органа,

уполномоченное должностное лицо, в течение семи дней со дня регистрации в МИД России, территориальном органе направляет такое обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст обращения не поддается прочтению.

61. Должностное лицо, ответственное за прием обращения, направляет прошедшие регистрацию в Приемной МИД России, территориального органа обращения в Генеральный секретариат Министра иностранных дел Российской Федерации, руководителю территориального органа, их заместителям для определения структурных подразделений, ответственных за рассмотрение обращения либо непосредственно руководителям структурных подразделений МИД России, должностным лицам территориального органа для рассмотрения по существу.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 1 рабочий день.

62. Результатом выполнения данной административной процедуры является регистрация обращения и направление зарегистрированного обращения на рассмотрение по существу должностному лицу структурного подразделения МИД России, территориального органа, ответственному за рассмотрение обращения по существу (далее – должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения по существу), а также направление ответа гражданину, в случаях, предусмотренных пунктами 58, 59, 60 настоящего Административного регламента.

Рассмотрение письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших в электронной форме по существу в структурных подразделениях МИД России, территориальных органах

63. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного обращения должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения по существу.

64. Рассмотрение обращений по существу осуществляется должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения по существу, определенным резолюцией руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения МИД России, территориального органа.

65. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения по существу, рассматривает обращение на предмет выявления случаев, когда ответ гражданину не дается, предусмотренных абзацами четвертым, седьмым и восьмым пункта 35 настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 10 минут.

66. В случае выявления случаев, когда ответ гражданину не дается, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения по существу, готовит гражданину соответствующий ответ на основании абзацев четвертого, седьмого и восьмого пункта 35 настоящего Административного регламента.

67. Если случаи, когда ответ гражданину не дается, не выявлены, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения по существу:

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

готовит письменный ответ на обращение гражданина по существу поставленных в обращении вопросов.

Максимальный срок подготовки ответа на обращение гражданина не может превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

68. В случае если в письменном обращении, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МИД России, территориального органа, уполномоченное должностное лицо, в течение семи дней со дня регистрации в МИД России, территориальном органе направляет такое обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст обращения не поддается прочтению.

69. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, уполномоченное должностное лицо, направляет в течение семи дней со дня его регистрации в МИД России, территориальном органе копию обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

70. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения по существу, вправе запросить дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления.

71. В исключительных случаях, а также в случаях направления МИД России, территориальным органом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель МИД России, территориального органа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения, не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина.

О продлении срока должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения по существу, письменно (или в электронной форме, если ответ должен быть направлен в электронной форме) уведомляет гражданина, направившего обращение.

Максимальный срок подготовки ответа на обращение гражданина о продлении срока рассмотрения обращения составляет 1 день со дня принятия решения о продлении срока.

72. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения по существу, передает в течение дня подготовленный ответ на обращение гражданина на подпись уполномоченному должностному лицу МИД России, территориального органа.

73. Результатом выполнения данной административной процедуры является подготовка ответа на обращение гражданина и передача подписанного ответа на обращение гражданина должностному лицу, ответственному за направление ответа на обращение гражданина (далее – должностное лицо, ответственное за направление ответа).

Направление ответа на письменные обращения граждан и обращения граждан, поступившие в электронной форме

74. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу, ответственному за направление ответа, подписанного ответа на обращение гражданина.

75. Должностное лицо, ответственное за направление ответа, регистрирует подписанный ответ на обращение гражданина, подготовленный в письменной форме, и направляет его по почтовому адресу, указанному в обращении.

Подписанный ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, сканируется и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Подписанный ответ на обращение также направляется с использованием факсимильной связи, в случае, если в обращении указан номер факса.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 1 рабочий день.

76. На обращение, поступившее впервые, должностное лицо, ответственное за направление ответа, формирует соответствующее номенклатурное дело, в которое подшивает все документы и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения. Все последующие обращения того же гражданина по тематике того же структурного подразделения МИД России, территориального органа подшиваются должностным лицом, ответственным за направление ответа, в первоначально заведенное дело в хронологическом порядке.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 1 рабочий день.

После отправки ответа на обращение гражданину обращение списывается в дело руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения МИД России, уполномоченным должностным лицом территориального органа.

77. Законченные производства по обращениям граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел, которые хранятся в структурных подразделениях МИД России, территориальных органах, принимавших решения по обращениям граждан.

78. Результатом выполнения данной административной процедуры является направление ответа гражданину и формирование номенклатурного дела.

Личный прием граждан

79. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение гражданина в Приемную МИД России, территориального органа.

Личный прием граждан в Приемной МИД России, территориальных органов осуществляется уполномоченными должностными лицами в соответствии с графиком работы Приемной МИД России, территориального органа.

80. Уполномоченное должностное лицо проверяет наличие у гражданина документа, удостоверяющего личность.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 1 минуту.

81. Содержание устного обращения заносится уполномоченным должностным лицом в карточку личного приема гражданина.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 10 минут.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет не менее 15 минут.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

82. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МИД России, территориального органа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Максимальный срок выполнения данного действия составляет 30 минут.

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

83. Результатом выполнения данной административной процедуры является рассмотрение обращения гражданина (дача ответа), отказ в рассмотрении обращения гражданина, принятие в ходе личного приема обращения гражданина для последующей регистрации и рассмотрения в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

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

84. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и сроков исполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги осуществляется постоянно должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, а также путем проведения должностными лицами МИД России или руководителями территориальных органов проверок исполнения должностными лицами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

85. Для текущего контроля используются сведения, имеющиеся в электронной базе данных, служебная корреспонденция, устная и письменная информация должностных лиц, осуществляющих выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, журналы учета соответствующих документов и другие сведения.

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

86. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МИД России, территориального органа.

87. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы МИД России, территориального органа) и внеплановыми (осуществляться на основании жалоб граждан на действия (бездействие) должностных лиц МИД России, территориального органа).

88. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги может быть сформирована комиссия, в состав которой включаются должностные лица МИД России, территориального органа.

89. Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

90. Должностные лица МИД России, территориального органа, нарушившие положения настоящего Административного регламента, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

91. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

92. Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться путем получения в МИД России, территориальном органе информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

Контроль за предоставлением государственной услуги может также осуществляться путем направления замечаний и предложений по улучшению качества предоставления государственной услуги.

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

93. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) должностных лиц МИД России, территориальных органов, принятые и осуществленные с нарушением стандарта предоставления государственной услуги, а также ненадлежащее исполнение должностными лицами их должностных обязанностей, установленных настоящим Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

94. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

95. Жалобы на решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом МИД России, территориального органа направляются руководителю МИД России, территориального органа, их заместителям.

Жалобы на решения, принятые руководителем территориального органа, подаются в МИД России.

96. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» либо официального сайта МИД России, территориального органа, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

97. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица МИД России, территориального органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера)

контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МИД России, территориального органа, должностного лица МИД России, территориального органа;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МИД России, территориального органа или должностного лица МИД России, территориального органа. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

98. Жалоба, поступившая в МИД России, территориальный орган подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МИД России, территориального органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

99. По результатам рассмотрения жалобы МИД России, территориальный орган принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных МИД России, территориальным органом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказывает в удовлетворении жалобы.

100. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 99 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

101. 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 иностранных дел Российской Федерации
по предоставлению государственной услуги
по организации приема граждан, обеспечению своевременного
и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
и принятию по ним решений и направлению ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок,
утвержденному приказом МИД России
от № 01/199 от 2012 года
№ 6/199

**ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ, СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ, АДРЕСАХ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ И
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ – ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ МИД РОССИИ
НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО МИД РОССИИ (ТЕРРИТОРИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	АДРЕС	ГРАФИК РАБОТЫ	СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ	АДРЕС ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА И ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ
1 в г. Архангельске (Архангельская обл.)	2 163000, ул. Карла Либкнехта, 2, каб. 229	3 понедельник-пятница 9.00-18.00	4 Тел.: (8182) 21-11-13, 21-12-93 Факс: 21-13-00	5 http://www.arkhangelisk.mid.ru/ E-mail: midarkh@atnet.ru , arhmid@atnet.ru
в г. Астрахани (Республика Калмыкия, Астраханская обл.)	414000, ул. Ленина, 20	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8512) 39-05-00, 44-78-00 Факс: 44-78-01	http://www.astrakhan.mid.ru/ E-mail: ast_mid@astrakhan.net , midtech@astrakhan.net ,

					midvip@astrakhan.net
в г. Барнауле (Алтайский край, Р. Алтай, Томская обл.)	656049, пр. Ленина, 41	понедельник-четверг 9.00-13.00, 14.00-17.00 пятница 9.00-15.00		Тел.: (3852) 24-79-18, 24-18-02, 24-49-25 Факс: 24-79-18	http://www.barnaul.mid.ru/ E-mail: mid@itt.ru
	<u>Отделение представительства в г. Томске:</u> 364050, пл. Ленина, 6, каб.339	понедельник-четверг 9.00-13.00, 14.00-17.00 пятница 9.00-15.00		Тел./Факс: (3822) 510-375	
в г. Благовещенске (Амурская обл.)	675000, ул. Пионерская, 10	понедельник-пятница 9.00-18.00		Тел.: (4162) 53-54-52 - деж., 53- 50-70 - пред., 53-51-42 - 2 сек. Факс: 53-52-91	http://www.blag.mid.ru/ E-mail: mid@amur.ru
в г. Владивостоке (Приморский край)	690091, ул. Пушкинская, 25-А	понедельник-пятница 9.00-18.00		Тел.: (423) 222-17-29, 222-35- 24, 222-42-47, 222-04-37 Факс: 222-81-58	http://www.vladivostok.mid.ru/ E-mail: mfa@vlad.ru
в г. Владикавказе (Республика Северная Осетия - Алания)	362040, ул. Штыба, 2	понедельник-пятница 14.00-17.30		Тел./Факс: (8672) 55-06-69 (приемная), 55-07-40 Факс: 55-07-45	http://www.vladikavkaz.mid.ru/ E-mail: mid-alania@mail.ru
в г. Воронеже (Воронежская обл., Белгородская обл., Липецкая обл., Тамбовская обл.)	394000, пр. Революции, 21	понедельник-пятница 9.00-18.00		Тел./Факс: (473) 253-04-46, 255- 47-52	http://web.vrn.ru/mid/ E-mail: midvoronezh@yandex.ru
	<u>Отделение представительства в г. Белгороде:</u> ул.Князя Грубцового, 24, к.211	понедельник-пятница 9.00-18.00		Тел./Факс: (4722) 20-20-41	E-mail: midbelgorod@yandex.ru
	<u>Отделение представительства в г. Тамбове</u> 392000, ул. Советская, 118, каб.371-372	понедельник-пятница 9.00-18.00		Тел./Факс: (4752) 71-50-07	E-mail: midtambov@mail.ru

в г. Грозном (Чеченская Республика)	364000, ул.Гаражная, 10	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8712)29-59-40, 29-59-37 Факс: 29-59-39	http://www.grozny.mid.ru E-mail: grozny.mid@gmail.com
в г. Екатеринбург (Свердловская обл., Пермская обл., Тюменская обл., Курганская обл., Челябинская обл., Пермский край, Ямало-Ненецкий АО, Ханты-Мансийский АО)	620219, ГСП-540, ул.Мамина- Сибиряка, 111	вторник: 09.30 – 11.30, 15.00-17.00 четверг: 09.30 – 11.30, 15.00-17.00	Тел.: (343) 355-47-57, 371-54-84 Факс: 371-54-84	http://www.ekaterinburg.mid.ru/ E-mail: ekat-mid@mail.ru
в г. Иркутске (Иркутская область)	664025, ул. Чкалова, 38	понедельник-пятница 10.00-13.00 Прием граждан каждый четверг 15.00-17.00	Тел.: (3952) 34-28-66, 25-60-34, Факс: 24-16-61	http://www.irkutsk.mid.ru/ E-mail: mid_irkutsk@mail.ru
в г. Йошкар-Оле (Республика Марий Эл)	424006, пр. Гагарина, 8.	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8362) 45-39-77, Факс.: 45-39-78 - приемная; 45-62-78 – бух, 41-52-00 - конс. отд	http://www.mari-el.mid.ru/ E-mail: newmid@mari-el.ru visamid@mari-el.ru
в г. Казани (Республика Татарстан)	420061, ул.Космонавтов, 59	понедельник, 13.00 - 17.00 вторник 9.00 - 12.00 среда 9.00 - 12.00 четверг 9.00 - 11.00	Тел.: (843) 291-05-69, 291-05-70 Факс: 291-05-68	http://www.mid-kazan.kcn.ru/ E-mail: mid_kazan@c-tel.net , inv_kazan@c-tel.net mid_kazan@kremlin.kazan.ru
в г. Калининграде (Калининградская обл.)	236000, ул. Кирова, 17	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (4012) 21-37-12 21-16-68 – конс.отд., Факс: 21-06-26, 21-59-28	http://www.kaliningrad.mid.ru/ Email: postmaster@mid.koenig.ru
в г. Краснодаре (Краснодарский край)	350000, ул. Красная, 176,	понедельник-четверг 10.00-17.00	Тел.: (861) 253-73-77 Тел./Факс: 253-73-85	http://www.krasnodar.mid.ru/ Email: mid@mail.kuban.ru

в г. Красноярске (Красноярский край, Республика Тыва, Республика Хакасия)	660017, пр. Мира, 106	пятница 10.00-16.00 понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (391) 211-51-93 Факс: 211-51-94	www.krsk.mid.ru E-mail: mid@morning.ru
в г. Махачкале (Республика Дагестан)	367025, пр-т Шамиля, 44-а	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8722) 64-64-21, 64-64-48 Факс: 64-43-25	http://www.makhachkala.mid.ru/ E-mail: predm@yandex.ru
в г. Минеральные Воды (Ставропольский край, Кабардино-Балкарская Республика.)	357212, ул. Тбилисская, 57-а	понедельник-пятница 9.00-13.00	Тел.: (87922) 6-27-02, 6-27-18, Факс: 540-21	http://www.kmw.mid.ru/ E-mail: mid_kmw@mw.stv.ru
	<u>Отделение представительства в г.Ставрополе:</u>	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел./Факс: (8652) 77-35-13	E-mail: oid_mid@mail.stv.ru
в г. Мурманске (Мурманская обл.)	355042, ул. Доваторцев, 55а 183006, ул. Володарского, 6	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8152) 69-29-60 Факс: 69-29-62	http://www.murmansk.mid.ru/ E-mail: murmansk@mid51.ru
в г. Нижнем Новгороде (Нижегородская обл., Кировская обл., Республика Мордовия, Чувашская Республика, Удмуртская Республика)	603082, Кремль, корп. 1	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (831) 439-13-45, 439-13-28 Факс: 439-13-52	http://www.mid.nnov.ru/ E-mail: mid@mid.nnov.ru
	<u>Отделение представительства в г.Саранске:</u> ул.Коммунистическая, 33/2, каб.622	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8342) 48-04-95 Факс: 48-05-02	E-mail: mid_saransk@moris.ru
	<u>Отделение представительства в г.Ижевске:</u> пл.50 лет Октября, 15	понедельник-четверг 8.30-17.30 пятница 8.30-16.30	Тел.: (3412) 68-24-39 Факс: 68-04-53	E-mail: mid@udmnet.ru

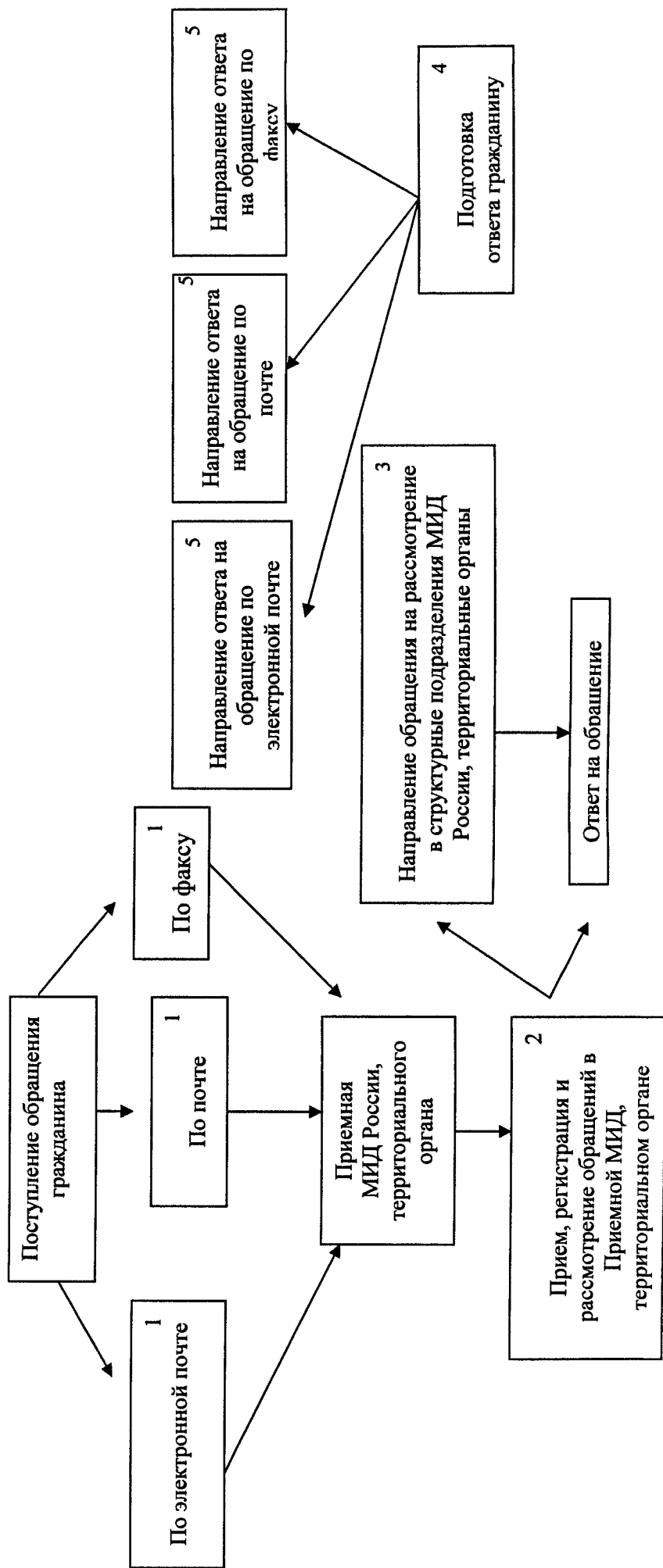
	<u>Отделение представительства</u> в г. Кирове: ул. К. Либкнехта, 69, здание 2, каб. 224	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8332) 38-18-21, Факс: 62-86-74	E-mail: kirov-mid@yandex.ru
	<u>Отделение представительства</u> в г. Чебоксарах: ул. Ленинградская, 33, каб. 22	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел./Факс: (8352) 62-72-93	E-mail: vasamid@cbx.ru
в г. Новосибирске (Новосибирская обл., Эвенкийский АО, Кемеровская обл.)	630091, ул. Державина, 7	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (3832) 17-22-25, 17-30-60, Факс: 17-29-67	http://www.novosibirsk.mid.ru/ E-mail: mid@cn.ru
в г. Омске (Омская обл.)	644024, ул. Щербанева, 20, каб. 401-404	понедельник-четверг 9.00-18.00 пятница 9.00-16.45	Тел.: (3812) 20-01-57 Факс: 20-02-37	http://www.omsk.mid.ru/ E-mail: mid@org.omskreg.ru
в г. Оренбурге (Оренбургская обл.)	460000, ул. 9 Января, 64	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (3532) 77-11-48, 78-69-41 Тел./Факс: 77-38-20	http://orenburg.mid.ru/ E-mail: orenmid@mail.esoo.ru http://www.petrozavodsk.mid.ru/
в г. Петрозаводске (Республика Карелия)	185028, ул. Андропова, 2/24	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8142) 785-555, 783-000, 765-701 Факс: 765-063	E-mail: mid@sampo.ru
в г. Петропавловск- Камчатский (Камчатский край)	683000, ул. Ленинская, 46	понедельник-четверг 09.00-17.00 пятница 09.00-16.00	Тел.: (4152) 42-47-33, 42-57-07 Факс: 42-48-47	http://www.kamchatka.mid.ru E-mail: mid@mail.kamchatka.ru
в г. Пскове (Псковская обл.)	180000, Октябрьский проспект, 23-Б	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8112) 29-14-37 29-14-38 - бухгалтерия Факс: 29-14-36	http://www.pskov.mid.ru E-mail: mid@psk.gtsp.gov.ru

в г. Ростове-на-Дону (Ростовская обл., Волгоградская обл., Республика Адыгея)	344022, ул. Пушкинская, 221	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8632) 69-72-44, 69-72-55 Факс: 69-72-40	http://www.rostov.mid.ru/ E-mail: midrostov@aaanet.ru
в г. Самаре (Самарская, Пензенская, Ульяновская, Саратовская обл.)	443100, ул. Галактионовская, 132	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (846) 270-40-93, 270-45-21, 270-45-22 Факс: 270-40-94, 270-45-22	http://www.samara.mid.ru/ E-mail: mfasam@smrtlc.ru
	<u>Отделение представительства</u> в г. Пензе: 440600, ул. Володарского, 49, каб. 407	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8412) 56-34-27	E-mail: penzamid@mail.ru
	<u>Отделение представительства</u> в г. Саратове: 410071, ул. Щелковичная, 186, каб. 610	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (8452) 39-04-22 Факс: 39-04-50	E-mail: mid-saratov@mail.ru
в г. Санкт-Петербурге (г. Санкт-Петербург, Ленинградская обл., Новгородская обл., Вологодская обл., Ненецкий АО, Республика Коми)	191187, наб. Кутузова, 34	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (812) 272-00-76, 273-37-58 Факс: 272-60-22	http://www.sankt-peterburg.mid.ru/ E-mail: midspb@spb.lanck.net pitermid@spb.lanck.net
в г. Смоленске (Смоленская обл.)	214000 ул. Бакунина, 76		Тел./Факс: (4812) 38-21-28	E-mail: linevi-smolensk@mail.ru
в г. Сочи (Краснодарский край)	354000, ул. Советская, 42/2,		Тел.: (8622) 649-155, 649-255 Факс: 648-355	http://www.sochi.mid.ru/ E-mail: mid@sochi.ru
в г. Улан-Удэ (Республика Бурятия)	670001, ул. Ленина, 54, Дом Правительства, к. 203	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (3012) 21-24-28, 21-25-51, 21-25-41 Факс: 21-80-79	http://www.buryatia.mid.ru/ E-mail: mid_ulan-ude@mail.ru

в г. Уфе (Республика Башкортостан)	450008, ул. Советская, 18, каб. 411	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (347) 272-97-13, 272-49-74 Факс: 272-49-74	http://www.ufa.mid.ru/ E-mail: ufa@dks.ru
в г. Хабаровске (Хабаровский край, Еврейская АО)	680000, ул. Шевченко, д.20	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (4212) 32-86-06, 32-86-04, 32-86-02, 32-54-35, 32-63-19 Факс: 32-63-19	http://www.khabarovsk.mid.ru/ E-mail: pred@mid.khtru
в г. Чита (Забайкальский край)	672002, ул. Амурская, 68	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (3022) 35-59-09, 32-52-63, 26-12-83, 35-34-91 Факс: 26-23-54	http://www.chita.mid.ru/ E-mail: chitamid@gmail.com
в г. Южно-Сахалинске (Сахалинская обл.)	693000, Коммунистический пр-т, 39, к.В, офис 419	вторник-пятница 9.30-12.30	Тел./Факс: (4242) 727-341, 727- 497 Факс: 727-116	http://www.sakhamid.ru/ E-mail: sakhamid@snc.ru
в г. Якутске (Республика Саха - Якутия)	677011, пр-т Ленина, 30, каб.435	понедельник-пятница 9.00-18.00	Тел.: (4112) 34-28-55, 34-04-06 Факс: 42-42-43	http://www.yakutsk.mid.ru/ E-mail: ndyakonov@inbox.ru

Приложение № 2
к Административному регламенту
Министерства иностранных дел Российской Федерации
по предоставлению государственной услуги
по организации приема устных и письменных обращений граждан,
и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
и принятию по ним решений и направлению ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок,
утвержденному приказом МИД России
от 28.01.2012 года
№ 6198

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в работе с обращениями граждан



Приложение № 3
к Административному регламенту
Министерства иностранных дел Российской Федерации
по предоставлению государственной услуги
по организации приема граждан, обеспечению своевременного
и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятию по ним решений и направлению ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок,
утвержденному приказом МИД России
от *08.08.2012* № *9199*

Блок-схема действий при организации личного приема граждан в МИД России и территориальных органах

