



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ФИНАНСОВОМУ МОНИТОРИНГУ
(РОСФИНМОНИТОРИНГ)

ПРИКАЗ

22.02.2012

КОПИЯ

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 24794

от 04 июля 2012

№ 65

Москва

**Об утверждении Административного регламента
Федеральной службы по финансовому мониторингу по предоставлению
государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение
своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по
ним решений и направление ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061) 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 Федеральной службы по финансовому мониторингу по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление

ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

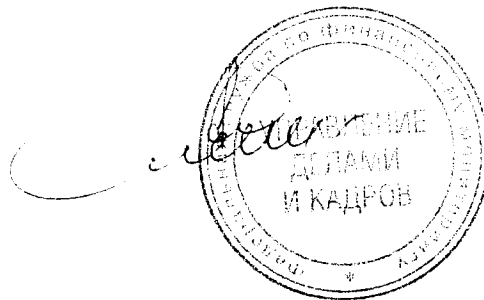
2. Признать утратившим силу:

приказ Федеральной службы по финансовому мониторингу от 19 октября 2009 г. № 267 «Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по финансовому мониторингу по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2010 г., регистрационный № 16127).

3. Руководителям территориальных органов Федеральной службы по финансовому мониторингу в течение месяца с момента вступления в силу настоящего приказа издать приказы об организации работ по выполнению Административного регламента.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



Ю.А. Чиханчин

*Копия верна: Наз. орг. обзора документов
Нел (В.А. Нобинев)*

**Административный регламент
Федеральной службы по финансовому мониторингу по предоставлению
государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение
своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по
ним решений и направление ответов заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок»**

I. Общие положения

Предмет регулирования Регламента

1. Административный регламент Федеральной службы по финансовому мониторингу (далее – Росфинмониторинг) по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее соответственно – Регламент, государственная услуга) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги в Росфинмониторинге.

2. Положения Регламента распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения) и не распространяются на взаимоотношения граждан и Росфинмониторинга в процессе реализации Росфинмониторингом иных государственных услуг.

Круг заявителей

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

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

4. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу: Мясницкая ул., д. 39, стр. 1, г. Москва, 107450.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в

Росфинмониторинг осуществляется по адресу: г. Москва, Мясницкая ул., д. 39, стр. 1.

График работы Росфинмониторинга по вопросу приема письменных обращений:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00.

5. Предоставление информации по вопросам регистрации и прохождения письменных обращений заявителей осуществляется по телефону 8 (495) 627-33-97 в следующее время:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 14.00 до 17.00;

пятница - с 13.45 до 16.00.

6. Обращения граждан в виде электронного сообщения (далее - Интернет-обращение) направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Росфинмониторинга http://www.fedsfm.ru/feedback/reception/submit_request или сайтах территориальных органов Росфинмониторинга.

7. Факсимильное письменное обращение направляется на номер факса: (495) 607-60-60.

8. Телефон общей справочной Росфинмониторинга: 8 (495) 627-33-97.

9. Сведения о месте нахождения Росфинмониторинга и его территориальных органов, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений размещены на сайте Росфинмониторинга в сети Интернет: <http://www.fedsfm.ru> и контактная информация приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

11. Личный прием граждан осуществляется руководителем Росфинмониторинга, его заместителями, начальниками структурных подразделений Росфинмониторинга, в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем Росфинмониторинга.

Подготовка документов для приема граждан руководителем Росфинмониторинга и его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении. Доведение информации о времени и месте приема до сведения граждан осуществляет Организационно-административное управление Росфинмониторинга.

При необходимости по инициативе начальника Организационно-административного управления Росфинмониторинга к этой работе могут привлекаться работники других структурных подразделений, к ведению которых относится решение вопросов, содержащихся в обращении.

12. График приема граждан размещается на официальном сайте Росфинмониторинга и на информационном стенде по месту приема граждан по адресу: г. Москва, ул. Мясницкая, д. 39, стр. 1.

13. Прием граждан в общественной приемной Росфинмониторинга осуществляется должностными лицами структурных подразделений Росфинмониторинга в соответствии с должностными регламентами по графику:

понедельник - четверг - с 13-00 до 16-00;

пятница - с 10-00 до 13-00.

14. Информирование заявителей по предоставлению государственной

услуги, в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Росфинмониторинга, ответственного за его исполнение, осуществляет отдел общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, ответственное за работу с обращениями граждан.

15. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Росфинмониторинга и его территориальных органов.

16. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах Росфинмониторинга и информационных стендах территориальных органов Росфинмониторинга, а также на официальном сайте Росфинмониторинга и сайтах территориальных органов Росфинмониторинга.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

17. Наименование государственной услуги - организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти предоставляющего государственную услугу

18. Государственную услугу предоставляет федеральный орган исполнительной власти - Федеральная служба по финансовому мониторингу.

Результат предоставления государственной услуги

19. Конечным результатом предоставления государственной услуги является ответ по существу поставленных в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

Срок предоставления государственной услуги

20. Срок регистрации письменных обращений в Росфинмониторинге с момента поступления - три дня. В случае поступления обращения в день,

предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Росфинмониторинга, в срок до семи дней со дня их регистрации в Росфинмониторинге подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

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

В случаях направления Росфинмониторингом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам руководитель Росфинмониторинга, его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней с уведомлением гражданина, а также, при необходимости, организации, направившей обращение, о продлении срока рассмотрения.

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

22. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

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

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

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

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

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

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; № 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403; № 9, ст. 831; № 24, ст. 2335; № 31, ст. 3230; № 45, ст. 4377; 2005, № 1 (ч. I), ст. 20; № 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8; № 3, ст. 337; № 50, ст. 5303; 2007, № 30, ст. 3988; № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798; № 29 (ч. I), ст. 3418; № 30 (ч. I), ст. 3603; № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст. 771, ст. 775; № 11, ст. 1367; № 14, ст. 1578, ст. 1579; № 26, ст. 3122, ст. 3126; № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701; № 11, ст. 1169; № 14, ст. 1734; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2357; № 30, ст. 4009; № 31, ст. 4163; № 52 (ч. I), ст. 7004; 2011, № 15, ст. 2039, ст. 2040; № 19, ст. 2715; № 25, ст. 3533; № 49 (ч. 5) ст. 7066; № 49 (ч. 5) ст. 7067; 2012, № 7, ст. 784; № 18, ст. 2127; № 25, ст. 3266);

постановление 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 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

постановление 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 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

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

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

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

- в письменном виде по почте в Росфинмониторинг;
- в письменном виде по факсу в Росфинмониторинг;
- электронной почтой на официальный сайт Росфинмониторинга;
- на единый портал государственных услуг;
- лично в Росфинмониторинг.

В обращении заявитель указывает либо наименование государственного органа (Росфинмониторинг), в который направляет обращение, либо фамилию,

имя, отчество соответствующего должностного лица Росфинмониторинга, 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

24. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

25. Если государственная услуга, оказанная гражданину в территориальных органах Росфинмониторинга, его не удовлетворяет, он в письменном виде вправе обратиться в Росфинмониторинг.

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

26. Обращение, поступившее в Росфинмониторинг, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

27. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

текст письменного обращения не поддается прочтению, 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;

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

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

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Росфинмониторинг или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

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

28. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

29. Срок ожидания заявителя в очереди при передаче обращения в Росфинмониторинг не должен превышать 30 минут.

30. Срок ожидания заявителя в очереди на личном приеме в Росфинмониторинге не должен превышать 30 минут.

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

31. Обращение заявителя, поступившее в Росфинмониторинг, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

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

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

Для ожидания гражданами приема и заполнения, необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места,

оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

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

Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

33. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Росфинмониторингом имеет право:

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

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

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

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту и законодательству Российской Федерации.

34. Должностные лица Росфинмониторинга 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.

35. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Росфинмониторинга при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

36. Основными требованиями к качеству рассмотрения жалоб в Росфинмониторинге являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

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.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

37. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Росфинмониторинга и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

38. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Росфинмониторинга и на едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

39. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Росфинмониторинга и единого портала государственных и муниципальных услуг.

40. Обеспечение возможности получения гражданином подтверждения факта поступления его Интернет - обращения в Росфинмониторинга.

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

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

прием и регистрация обращения;

направление обращения на рассмотрение по подведомственности;

рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;

направление ответа на обращение;

проведение личного приема граждан;

42. Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении №2 к Регламенту.

Прием и регистрация обращения

43. Поступающие в Росфинмониторинг письменные обращения принимаются экспедицией отдела общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Управления делами.

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресности корреспонденции;

сортируются телеграммы;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и другие документы;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками отдела общего документооборота Управления делами и кадров.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение Росфинмониторинга, ответственное за работу с обращениями граждан.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

44. Регистрация обращений граждан, поступивших в Росфинмониторинг, производится работниками отдела общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, ответственного за работу с обращениями граждан, в системе электронного документооборота (далее - СЭД) в течение трех дней с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и Интернет - обращений граждан осуществляется работниками отдела общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, ответственного за работу с обращениями граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в Росфинмониторинг в СЭД.

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

Работники отдела общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, ответственные за работу с обращениями граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных

автором вложений и приложений, при необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, например, Сидоров Б.В.

При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в РКК в графе "Ф.И.О." делается запись "Не указаны", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю. Ответы на подобные обращения не даются.

По результатам регистрации указанные обращения направляются работниками отдела общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, ответственными за работу с обращениями граждан, для сведения и использования в работе в профильное структурное подразделение по существу поставленных вопросов или списываются «В дело».

Графа "Адрес" РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом, если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или в свободном от текста поле проставляется штамп Росфинмониторинга установленного образца с указанием даты регистрации обращения в СЭД и регистрационного номера обращения.

Текст зарегистрированного обращения может быть отсканирован и в электронном виде прикреплен к электронной РКК.

45. Интернет-обращения, направленные гражданами на официальный сайт Росфинмониторинга, в течение рабочего дня поступают в отдел общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, ответственное за работу по регистрации обращений граждан, при необходимости распечатываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в СЭД и в электронном виде могут прикрепляться к электронной РКК.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет - обращения могут являться:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

46. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Росфинмониторинга, его заместителям или в соответствующее структурное подразделение Росфинмониторинга исходя из обращения к должностному лицу, указанного в обращении.

При этом в СЭД делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

47. По письменному обращению и Интернет - обращению, поступившему в Росфинмониторинг и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению и регистрация обращения;
- передача на рассмотрение в структурные подразделения Росфинмониторинга;
- направление в другие организации и учреждения;
- приобщение к ранее поступившей жалобе;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки;
- списание «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Росфинмониторинга, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

48. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Росфинмониторинг из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладываются руководителю Росфинмониторинга.

49. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Росфинмониторинга, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

50. Все обращения, поступившие в Росфинмониторинг, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения, рассмотренные руководителем Росфинмониторинга, передаются в отдел общего документооборота Росфинмониторинга, ответственное за работу с обращениями граждан, для регистрации резолюции в СЭД и последующего направления обращения в соответствующее структурное

подразделение Росфинмониторинга с одновременным направлением РКК в электронном виде.

51. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям Росфинмониторинга, ответственным исполнителем является подразделение Росфинмониторинга, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения

52. Подготовка проекта ответа Росфинмониторинга осуществляется ответственным исполнителем. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись начальнику структурного подразделения, являющегося ответственным исполнителем, либо руководителю Росфинмониторинга или его заместителю. Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ Росфинмониторинга.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Начальники структурных подразделений рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются незамедлительно.

В случае ошибочного направления обращения работник, ответственный за делопроизводство, в срок до 3-х дней с даты его регистрации в Росфинмониторинге возвращает его в отдел общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, ответственное за работу с обращениями граждан, с пометкой начальника управления для внесения необходимых исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через отдел общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, ответственное за работу с обращениями граждан.

В случае разногласий между начальниками структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем Росфинмониторинга.

53. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники соответствующих структурных подразделений Росфинмониторинга или его территориальных органов.

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников принимается руководителем Росфинмониторинга.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - в контролирующей орган.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В ответах контролирующему органу на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывают Руководитель Росфинмониторинга, заместители руководителя и начальники структурных подразделений в соответствии с их полномочиями.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и поступившие документы), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

54. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Направление ответа на обращение

55. В структурном подразделении Росфинмониторинга исходящий регистрационный номер ответа на обращение состоит из регистрационного

номера обращения в СЭД и индексов структурного подразделения, исполнившего обращение.

Например: 01-0-01/1234, где 1234 - регистрационный номер обращения в СЭД, 01-0-01 - индекс структурного подразделения.

Исходящие регистрационные номера ответов на обращения, подписанные руководителем Росфинмониторинга и его заместителями присваиваются в отделе общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, а подписанные начальниками структурных подразделений, присваиваются в структурных подразделениях, исполнивших обращения.

56. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник отдела общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются в отдел общего документооборота Управления делами и кадров для отправки адресатам почтовым отправлением или в электронном виде.

Отправка ответов по результатам рассмотрения обращений граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется отделом общего документооборота Управления делами и кадров через фельдъегерскую связь.

57. Ответ на обращение, поступившее в Росфинмониторинг в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением, являющимся ответственным исполнителем, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении через отдел общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга. Для подписания электронных документов используются электронные цифровые подписи.

58. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения начальном структурного подразделения проставляется надпись "В дело" и личная подпись.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в отделе общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел.

Обращения без принятого в установленном порядке решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

Работник отдела общего документооборота Управления делами и кадров Росфинмониторинга, которому поручена работа с письменным обращением, после исполнения обращения заполняет электронную РКК, ставит отметку об исполнении. Далее указанный работник электронную РКК, направляет в

электронную базу СЭД и, после чего, снимает обращение с контроля и списывает «В дело».

Проведение личного приема граждан

59. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

Результаты приема заносятся в карточку личного приема граждан (приложение № 3), которые регистрируются в отделе общего документооборота Управления делами и кадров. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Росфинмониторинга, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

61. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Росфинмониторинге, осуществляются Организационно-административным управлением Росфинмониторинга, ответственным за работу с обращениями граждан. Учет обращения граждан ведется в журнале учета граждан, обратившихся на личный прием в центральный аппарат или территориальный орган Росфинмониторинга (приложение № 4).

Ответственность за обеспечение приема граждан работниками структурных подразделений Росфинмониторинга несут руководители этих структурных подразделений.

62. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личный прием граждан в Росфинмониторинге, осуществляется должностными лицами Организационно-административного управления в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

63. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием официального сайта Росфинмониторинга и единого портала государственных и муниципальных услуг.

64. Направление ответов на обращения по информационно-телекоммуникационным каналам в виде электронного документа, в случае направления их заявителем в Росфинмониторинга в форме электронного документа.

Анализ обращений, поступивших в Росфинмониторинг

65. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица структурных подразделений Росфинмониторинга осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения Росфинмониторинга.

66. Начальники структурных подразделений обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан Росфинмониторингом в пределах его полномочий;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Начальники структурных подразделений организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

67. По итогам года структурные подразделения направляют в Организационно-административное управление Росфинмониторинга, ответственное за работу с обращениями граждан, доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан в Росфинмониторинг.

68. Организационно-административное управление Росфинмониторинга, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет соответствующий доклад руководителю Росфинмониторинга.

69. По итогам прошедшего квартала структурные подразделения направляют в Организационно-административное управление Росфинмониторинга, ответственное за работу с обращениями граждан, доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан, поступивших в Росфинмониторинг из Администрации Президента Российской Федерации.

70. Организационно-административное управление Росфинмониторинга, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам квартала и представляет соответствующий доклад руководителю Росфинмониторинга или его заместителю для последующего направления в Администрацию Президента Российской Федерации.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

71. Контроль за исполнением Административного регламента по предоставлению государственной услуги в центральном аппарате Росфинмониторинга осуществляется должностными лицами Организационно-административного управления Росфинмониторинга.

72. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальниками структурных подразделений, определенными в качестве ответственных исполнителей.

73. Управление делами и кадров Росфинмониторинга, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет контроль по срокам за исполнением обращений, поступивших в Росфинмониторинга из федеральных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет контроль исполнения по срокам любых обращений, поступивших на рассмотрение в Росфинмониторинга.

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на контроль, проставляется штамп "Контроль" и делается соответствующая отметка в электронной РКК.

74. Управление делами и кадров еженедельно информирует руководителя Росфинмониторинга и его заместителей о ходе рассмотрения обращений граждан структурными подразделениями Росфинмониторинга и предоставляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на начальников структурных подразделений Росфинмониторинга.

75. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

76. Начальники структурных подразделений должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

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

Должностные лица Росфинмониторинга несут ответственность за решения и действия, принимаемые (осуществляемые) в процессе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

77. Проведение плановых и внеплановых проверок осуществляется в целях выявления порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

78. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся уполномоченными должностными лицами Росфинмониторинга не реже 1 раза в год.

79. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся Организационно-административным управлением Росфинмониторинга, ответственным за работу с обращениями граждан, с участием уполномоченных должностных лиц структурных подразделений Росфинмониторинга на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Росфинмониторинга, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Росфинмониторинга, а также должностных лиц Росфинмониторинга

80. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц Росфинмониторинга в досудебном и судебном порядке. Жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке направляется на имя руководителя Росфинмониторинга.

81. 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 услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Регламентом;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ Росфинмониторинга, должностного лица Росфинмониторинга в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

82. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) должностных лиц Росфинмониторинга, ответственных за предоставление государственной услуги, является подача заявителем жалобы.

83. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (Росфинмониторинг), должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу (Росфинмониторинга), либо государственного служащего, решение и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Росфинмониторинга, должностного лица Росфинмониторинга;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Росфинмониторинга, должностного лица Росфинмониторинга.

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

85. В досудебном порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Росфинмониторинга, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

86. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа

Росфинмониторинга, должностного лица Росфинмониторинга 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

87. По результатам рассмотрения жалобы Росфинмониторинг принимает одно из следующих решений:

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

88. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 86 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

90. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и его должностных лиц устанавливается Правительством Российской Федерации.

91. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

92. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

в письменной жалобе не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменной жалобы не поддается прочтению, 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 жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с

недопустимостью разглашения указанных сведений;

жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Жалоба может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и более ранние жалобы направлялись в Росфинмониторинг или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего жалобу.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Территориальные органы Росфинмониторинга

№ п/п	Наименование	Адрес	Телефон	E-mail
1	2	3	4	5
1.	Федеральная служба по финансовому мониторингу	Мясницкая ул., д.39, строение 1, г. Москва К-450, 107450	тел.: (495) 627-33-97 факс: (495) 607-60-60	info@fedsfm.ru
2.	Межрегиональное управление Росфинмониторинга по ЦФО	Большой Трехсвятительский пер., д. 2/1, стр. 1, г. Москва, Россия, 109028	тел.: (495) 626-24-14 факс: (495) 626-24-14	mrukfcfoitr@mail.ru
3.	Межрегиональное управление Росфинмониторинга по СЗФО	наб. Робеспьера, д. 10-А, г. Санкт-Петербург, Россия, 119123	Тел.: (812) 719-84-05 Факс: (812) 719-82-12	kfmszfo@bk.ru
4.	Межрегиональное управление Росфинмониторинга по ПФО	пл. Горького, д. 6, г. Нижний Новгород, Россия, 603000	Тел.: (8314) 34-30-15 Факс: (8314) 34-30-32	kfmpfo@sinn.ru
5.	Межрегиональное управление Росфинмониторинга по ЮФО	ул. Большая Садовая, д. 154, г. Ростов-на-Дону, Россия, 344022	тел.: (8632) 91-88-12 91-88-15 91-88-17 факс: (8632) 91-88-06	kfm@aaanet.ru
6.	Межрегиональное управление Росфинмониторинга по УФО	ул. Восточная, д. 52, г. Екатеринбург, Россия, 620075	тел.: (343) 355-15-99 факс: (343) 355-55-22 355-15-65	kfm@kfmural.ru
7.	Межрегиональное управление Росфинмониторинга по СФО	Красный проспект, д. 67, г. Новосибирск, Россия, 630091	тел.: (383) 220-18-95 220-18-87 факс: (383) 220-19-44	kfm-sfo@atlas-nsk.ru
8.	Межрегиональное управление Росфинмониторинга по ДФО	ул. Ленина, д. 37, г. Хабаровск, Россия, 680030	тел./факс: (4212) 31-62-69	kfm@mail.redcom.ru
9.	Межрегиональное управление Росфинмониторинга по СКФО	Ул. Менделеева, д. 21, г. Ессентуки, Ставропольский край, Россия, 357600	Тел.: (87934) 5-52-75 Факс: (87934) 5-54-34ф	kmv0512@yandex.ru

**Блок-схема
предоставления государственной услуги**

Гражданин направляет обращение в Росфинмониторинг



Должностное лицо структурного подразделения, ответственного за регистрацию обращений граждан:

- регистрирует обращение гражданина;
- направляет обращение гражданина на рассмотрение руководителю Росфинмониторинга или его заместителю (по полномочиям), в соответствующее структурное подразделение (по полномочиям).



Руководитель Росфинмониторинга или его заместитель, начальник структурного подразделения:

- рассматривает обращение;
- дает соответствующее поручение о рассмотрении обращения гражданина по существу вопросов, изложенных в нем.



Структурное подразделение, ответственное за исполнение поручения:

- исполняет его в соответствии с резолюцией;
- в случае необходимости подготавливает предложения с проектом поручения руководителя Росфинмониторинга или его заместителя о проведении проверки в связи с обращением гражданина деятельности территориального органа Росфинмониторинга в субъекте Российской Федерации с выездом на место (в рамках осуществления внутриведомственного контроля).
- готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции Росфинмониторинга.
- в случае, если в обращении гражданина содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Росфинмониторинга, обращение в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.



Должностное лицо соответствующего структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения:

- регистрирует письменный ответ (если ответ за подписью начальника структурного подразделения) или направляет письменный ответ на регистрацию и отправку его заявителю (если ответ за подписью руководства Росфинмониторинга) через отдел общего документооборота Росфинмониторинга в виде почтового отправления или в электронной форме.

Карточка личного приема гражданина

Дата приема « _____ » _____ 20 ____ г.

в ____ час. ____ мин.

Ф.И.О.

гражданина _____

Пол _____

Адрес (электронный адрес), по которому необходимо дать ответ

Количество обращений _____

Повторность: Да/Нет

Содержание просьбы

Кто проводил прием _____

(должность, Ф.И.О.)

Принято письменное обращение.

Направлено в _____ « ____ » _____ 20 ____ г.

Регистрационный № _____

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, дан ответ заявителю по письменному обращению и др.)

