



МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(МИНФИН РОССИИ)

ПРИКАЗ



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 25027

от 25 июня 2012 г.

15.06.2012

№ 83н

Москва

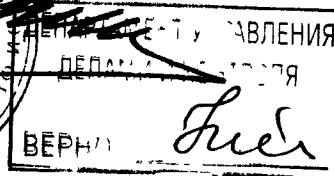
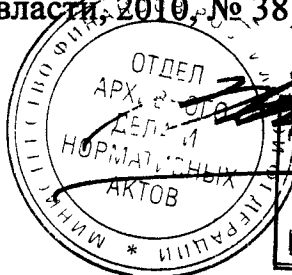
**Об утверждении Административного регламента  
Министерства финансов Российской Федерации  
по предоставлению государственной услуги по организации приема  
граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения  
устных и письменных обращений граждан, принятию по ним  
решений и направлению ответов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

В соответствии с 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 финансов 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 заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства финансов Российской Федерации от 10 июня 2010 г. № 57н «Об утверждении Административного регламента Министерства финансов Российской Федерации по исполнению государственной функции «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 26 августа 2010 г., регистрационный номер 18252; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2010, № 38).

Министр



А.Г. Силуанов

Утвержден  
приказом Министерства финансов  
Российской Федерации  
от 15.06.2012 № 83н

**Административный регламент  
Министерства финансов 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 заявителям в установленный  
законодательством Российской Федерации срок**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1.1. Административный регламент Министерства финансов 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 заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) и (или) принятия решений, стандарт и порядок предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга) в Министерстве финансов Российской Федерации (далее – Министерство).

1.2. Положения Административного регламента распространяются на индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы граждан (далее - обращения), поступившие в устной форме, в письменной форме или в форме электронного документа, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

**Круг заявителей**

1.3. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

**Требования к порядку информирования**

## о предоставлении государственной услуги

1.4. Место нахождения и почтовый адрес Министерства: 109097, г. Москва, ул. Ильинка, д. 9.

Проезд: до станций метро «Китай-город», «Лубянка», «Площадь Революции».

1.5. График (режим) работы Министерства: понедельник, вторник, среда, четверг – с 9.00 до 18.00, пятница – с 9.00 до 16.45.

1.6. Личный прием граждан в приемной Министерства должностными лицами структурного подразделения, ответственного за организацию работы с обращениями граждан (далее – Департамент управления делами и контроля) проводится по графику: понедельник, вторник, четверг, пятница – с 9.30 до 11.30 и с 14.00 до 16.00.

Личный прием граждан директорами и заместителями директоров департаментов, заместителями Министра (или по их поручению другими должностными лицами) по вопросам, относящимся к компетенции Министерства, осуществляется по графику, утверждаемому ежегодно приказом Министерства.

1.7. Письменные обращения граждан:

направляются в Министерство по адресу, указанному в пункте 1.4 Административного регламента;

принимаются должностными лицами Департамента управления делами и контроля в комнате № 121 Министерства (подъезд № 5) по графику: понедельник, вторник, среда, четверг – с 10.00 до 17.00, пятница – с 10.00 до 16.00, обеденный перерыв – с 11.30 до 12.15.

В целях приема отзывов о деятельности Министерства, в том числе письменных обращений о проявлениях коррупции в Министерстве, в помещении Министерства размещается почтовый ящик. Выемка отзывов и обращений из почтового ящика производится ежедневно.

1.8. Факсимильные обращения направляются по номеру (495) 625-08-89.

1.9. Обращения граждан в электронной форме направляются в Министерство путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [www.minfin.ru](http://www.minfin.ru) (далее – сайт Министерства) в рубрике «Электронные обращения» раздела «Обращения граждан».

1.10. Информация о месте нахождения Министерства, графике работы, номерах факса и телефонов для справок о предоставлении государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Портал), на сайте Министерства и на информационном стенде в помещении приемной Министерства.

1.11. Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется по контактными телефонам:

(495) 987-91-01 - Справочная Министерства (предоставляет информацию о месте нахождения и графике работы Министерства, по организационным вопросам работы структурных подразделений Министерства, о телефонах департаментов и должностных лиц);

(495) 987-93-72 - Пресс-служба Министерства (предоставляет информацию средствам массовой информации);

(495) 987-98-42 - Департамент управления делами и контроля (предоставляет информацию о поступлении и приеме корреспонденции);

(495) 987-90-42 - Департамент управления делами и контроля (предоставляет информацию по вопросам регистрации и рассмотрения обращений граждан);

(495) 623-09-67 - Департамент управления делами и контроля (предоставляет информацию о приеме граждан по личным вопросам).

В случае поступления в Министерство более 300 письменных обращений в месяц по одному вопросу соответствующий департамент выделяет контактный телефон для информирования граждан о порядке и сроках рассмотрения указанных обращений.

1.12. (495) 987-98-90 - Телефон доверия для обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Министерстве.

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

### **Наименование государственной услуги**

2.1. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

### **Наименование государственного органа, предоставляющего государственную услугу**

2.2. Государственную услугу предоставляет Министерство финансов Российской Федерации.

2.3. В ходе предоставления государственной услуги Министерство не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

### **Описание результата предоставления государственной услуги**

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан (устным, письменным и поступившим в форме электронных документов), направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

### **Срок предоставления государственной услуги**

2.5. Письменное обращение гражданина, поступившее в Министерство в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) срок рассмотрения обращения может быть продлен Министром финансов Российской Федерации (далее - Министр) или заместителем Министра финансов Российской Федерации (далее - заместитель Министра) в соответствии с распределением их обязанностей не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.7. Письменные запросы налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов по вопросам применения законодательства Российской Федерации о налогах и сборах рассматриваются в Министерстве в сроки, установленные Налоговым кодексом Российской Федерации. По указанным запросам Министерство дает письменные разъяснения в пределах своей компетенции в течение двух месяцев со дня поступления соответствующего запроса в Министерство. По решению Министра (заместителя Министра) указанный срок может быть продлен, но не более чем на один месяц, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.8. В случаях, указанных в пунктах 2.6 и 2.7 Административного регламента, продление срока рассмотрения обращения осуществляется на основании служебной записки. Служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения на имя Министра (заместителя Министра) и уведомление гражданину должны быть подготовлены департаментом, в котором рассматривается обращение (далее - департамент-исполнитель), за подписью директора департамента до истечения срока рассмотрения обращения.

Копии служебной записки о продлении срока рассмотрения обращения и уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения его обращения департамент-исполнитель направляет в Департамент управления делами и контроля не позднее дня, следующего за днем направления указанного уведомления гражданину.

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

2.9. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

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» (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);

статьей 34.2 части первой Налогового кодекса Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3824; 2004, № 27, ст. 2711; 2006, № 31, ст. 3436; 2010, № 31, ст. 4198; 2011, № 30, ст. 4575; № 47, ст. 6611);

постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 329 «О Министерстве финансов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3258; № 49, ст. 4908; 2005, № 23, ст. 2270; № 52, ст. 5755; 2006, № 32, ст. 3569; № 47, ст. 4900; 2007, № 23, ст. 2801; № 45, ст. 5491; 2008, № 5, ст. 411; № 46, ст. 5337; 2009, № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 8, ст. 973; № 11, ст. 1312; № 26, ст. 3212; № 31, ст. 3954; 2010, № 5, ст. 531; № 9, ст. 967; № 11, ст. 1224; № 26, ст. 3350; № 38, ст. 4844; 2011, № 1, ст. 238; № 3, ст. 544; № 4, ст. 609; № 10, ст. 1415; № 12, ст. 1639; № 14, ст. 1935; № 36, ст. 5148; № 43, ст. 6076; № 46, ст. 6522);

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;) (далее - Типовой регламент);

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 финансов Российской Федерации от 23 марта 2005 г. № 45н «Об утверждении Регламента Министерства финансов Российской Федерации» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 19 апреля 2005 г., регистрационный № 6518; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2005, № 17; 2007, № 40; 2009, № 42; 2010, № 26; 2011, № 47).

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

2.10. Основанием для предоставления государственной услуги является изложенное в свободной форме обращение гражданина, поступившее в Министерство в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

2.11. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, 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, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

2.12. Обращение гражданина в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, изложение сути предложения, заявления или жалобы, дату.

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

2.13. При личном приеме должностным лицом Министерства гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.14. При предоставлении Министерством государственной услуги запрещено 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 находятся в распоряжении Министерства, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

2.15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Министерством государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

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

2.17. Министерством не осуществляется разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, практики применения нормативных правовых актов Министерства, а также толкование норм, терминов и понятий по обращениям граждан, за исключением случаев, если на него возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

Кроме того, в Министерстве, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения граждан по проведению экспертиз договоров, учредительных и иных документов организаций, а также по оценке конкретных хозяйственных ситуаций. В указанных случаях директора департаментов информируют об этом заявителей.

2.18. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

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

2.20. В случае получения Министерством письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов. В данном случае гражданину, направившему обращение, в письме за подписью директора департамента сообщается о недопустимости злоупотребления правом, а также в случае необходимости указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

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



2.22. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему Министерством многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр или заместитель Министра в соответствии с распределением обязанностей вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Прекращение переписки с гражданином осуществляется на основании служебной записки на имя Министра (заместителя Министра) за подписью директора департамента. Служебная записка о прекращении переписки и уведомление гражданину должны быть подготовлены департаментом-исполнителем за подписью директора департамента до истечения срока рассмотрения обращения. Копии служебной записки о прекращении переписки и уведомления гражданину департамент-исполнитель направляет в Департамент управления делами и контроля не позднее дня, следующего за днем направления уведомления гражданину.

2.23. В случае, если 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.

2.24. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращений), помимо оснований, указанных в пунктах 2.17-2.23 Административного регламента, также может являться указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

2.25. Гражданину может быть отказано в рассмотрении устного обращения в ходе личного приема в случае, указанном в пункте 3.46 Административного регламента.

2.26. Гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

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

2.27. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.28. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

2.29. Срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 1 часа.

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

2.30. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления в Министерство.

2.31. Порядок регистрации в Министерстве обращений граждан о предоставлении государственной услуги осуществляется в соответствии с пунктами 3.2–3.11 Административного регламента.

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

2.32. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть оснащены средствами связи и организационной техникой, оборудованы офисной мебелью, вход и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.33. Личный прием граждан осуществляется с соблюдением мер безопасности в приемной Министерства или в иных помещениях, которые обеспечивают комфортное расположение граждан и должностных лиц.

2.34. Помещение для ожидания гражданами предоставления государственной услуги оснащается телефоном, оборудуется столами и стульями.

2.35. Информация о предоставлении государственной услуги размещается на информационных стендах в помещении приемной Министерства, на сайте Министерства и на Портале.

**Показатели доступности и качества государственной услуги**

2.36. При рассмотрении обращения Министерством гражданин имеет право:

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

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.17-2.24 Административного регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.37. Обращения, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

Должностное лицо Министерства, ответственное за рассмотрение обращения:

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

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.17-2.24 Административного регламента;

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

2.38. Информирование граждан о ходе предоставления государственной услуги осуществляется в порядке, указанном в пункте 1.11 Административного регламента.

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

2.39. Обращения граждан, поступающие в Министерство в электронной форме, принимаются в порядке, указанном в пункте 3.5.

### **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**

3.1. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка и направление ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении к Административному регламенту.

#### **Прием и регистрация обращений граждан**

3.2. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в Министерство.

3.3. Прием и регистрация письменных обращений и обращений, поступивших на сайт Министерства в форме электронных документов, адресованных в Министерство, а также должностным лицам Министерства, осуществляются должностными лицами Департамента управления делами и контроля.

3.4. Обращения на иностранных языках до регистрации передаются в Департаменте управления делами и контроля должностными лицами Отдела делопроизводства в Отдел внешних связей и протокола для перевода (аннотации), а затем регистрируются в установленном порядке.

Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются, направляются адресату. В случае, если обращение не является письмом личного характера, адресат возвращает его в Департамент управления делами и контроля для регистрации в установленном порядке.

3.5. Обращения граждан в форме электронных документов (далее – Интернет-обращения) принимаются в разделе «Электронные обращения» рубрики «Обращения граждан» сайта Министерства.

Для приема Интернет-обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять обращение.

В случае, если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего принятое к рассмотрению обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Обращения граждан, направленные в электронной форме в Министерство на адреса электронной почты, регистрации и рассмотрению не подлежат.

3.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, регистрируются в установленном порядке.

3.7. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.8. На каждом обращении в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа проставляется регистрационный штамп, который содержит наименование Департамента управления делами и контроля Министерства, дату и регистрационный номер. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан; если заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению. Не считается повторным обращение, направленное нескольким адресатам.

3.9. При постановке обращения на контроль в регистрационном штампе указывается слово «Контроль» и предварительная дата исполнения документа. После рассмотрения обращений в департаментах по существу поставленных вопросов предварительная дата исполнения документа может быть скорректирована Департаментом управления делами и контроля в пределах сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

3.10. При поступлении обращений, где указано о приложении документов, которые полностью или частично отсутствуют, на первом листе обращения проставляется штамп «Получено без приложения». В случае, если документы отсутствуют частично, на первом листе обращения дополнительно делается отметка об отсутствии соответствующих документов или Департаментом управления делами и контроля составляется акт об отсутствии соответствующих документов (один экземпляр прикрепляется к обращению, второй хранится в Департаменте управления делами и контроля).

В случае необходимости соответствующим департаментом-исполнителем направляется запрос автору обращения о высылке недостающих приложений.

3.11. Регистрация письменных обращений производится Департаментом управления делами и контроля в автоматизированной информационной системе Министерства финансов Российской Федерации (далее – АИС «Финансы»).

Должностные лица, ответственные за ведение делопроизводства в департаменте, выбирают из электронного почтового ящика автоматизированной информационной системы Министерства финансов Российской Федерации электронные регистрационные карточки по всем поступившим в департамент обращениям и вносят в них фамилию исполнителя.

## Рассмотрение обращений граждан

3.12. Прошедшие регистрацию письменные обращения в зависимости от содержания докладываются Министру, заместителям Министра либо направляются должностными лицами Департамента управления делами и контроля директорам соответствующих департаментов.

Обращения, по которым Министром или заместителем Министра принято соответствующее решение, направляются должностными лицами Департамента управления делами и контроля на исполнение в соответствующие департаменты.

3.13. Изменения в резолюции Министра или заместителя Министра могут быть внесены автором резолюции – соответственно Министром или заместителем Министра по собственному усмотрению или на основании служебной записки ответственного исполнителя, подготовленной автору резолюции в установленном порядке. В этом случае в резолюции делается соответствующая отметка о переадресации документа другому исполнителю.

Переадресация документов с учетом изменений в резолюции, внесенных в установленном порядке, производится должностными лицами Департамента управления делами и контроля.

3.14. Департамент, указанный в поручении первым или обозначенный словом «созыв» (ответственный исполнитель), организует работу по исполнению поручения. Департаменты-соисполнители обязаны не позднее окончания половины срока, установленного для исполнения поручения, представить ответственному исполнителю документы и материалы, необходимые для подготовки ответа на обращение.

3.15. Обращение (кроме обращений, которые были доложены Министру или заместителю Министра) может быть возвращено в Департамент управления делами и контроля с резолюцией директора департамента либо со служебной запиской с соответствующим обоснованием причины возврата обращения за подписью директора департамента не позднее двух рабочих дней, следующих за днем получения документа департаментом, в случае, если департамент полагает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции.

3.16. Обращения, содержащие обжалование приказов Министерства, направляются должностными лицами Департамента управления делами и контроля директорам соответствующих департаментов (в копии - Министру и в Правовой департамент) для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается Министром или заместителем Министра (в соответствии с распределением обязанностей) с информированием заявителя о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования актов государственных органов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.17. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется директорами соответствующих департаментов в течение семи дней со дня его регистрации по принадлежности, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. за исключением случая, указанного в пункте 2.21 Административного регламента.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляются директорами соответствующих департаментов в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращения, поступившие в Министерство, могут направляться директорами соответствующих департаментов для рассмотрения и ответа заявителю федеральным органам исполнительной власти, находящимся в ведении Министерства, в компетенцию которых входят поставленные в обращении вопросы, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.18. Министерство при направлении письменного обращения по принадлежности на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае необходимости может запрашивать документы и материалы о результатах его рассмотрения.

3.19. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если невозможно направление такой жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.20. В соответствии с пунктом 12.1 Типового регламента при необходимости орган государственной власти, член Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутат Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направившие обращение в Министерство, а также ходатайствующая организация по обращению информируются о результатах его рассмотрения.

Министерство по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить автору запроса документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

При информировании органа государственной власти, члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации или депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направивших обращение в Министерство на рассмотрение, а также ходатайствующей организации по обращению, в соответствующих письмах Министерства делается ссылка на номер и дату запроса, сообщается информация о содержании ответа гражданину (или направляется копия ответа гражданину),

возвращается оригинал обращения гражданина (если это оговаривается в запросе или на обращении имеется соответствующий штамп).

3.21. Обращения, по которым Министерство является соисполнителем, рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации в Министерстве.

3.22. 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.

3.23. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Министерство с критикой деятельности Министерства или должностного лица Министерства либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.24. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

3.25. Обращения, поступившие в Министерство в форме электронных документов, а также письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом.

3.26. По результатам рассмотрения обращения гражданина директорами департаментов принимается решение о предоставлении государственной услуги в соответствии с положениями Административного регламента.

3.27. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Министерством или должностным лицом Министерства, могут быть взысканы с данного гражданина в установленном порядке по решению суда.

#### Рассмотрение обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Министерстве

3.28. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Министерстве, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.29. В случае поступления обращения, содержащего сведения о проявлениях коррупции в Министерстве, по телефону доверия, Департамент управления делами и контроля переносит на бумажный носитель его содержание и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3.30. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Министерстве, направляются Департаментом управления делами и контроля



заместителю Министра – председателю комиссии Министерства финансов Российской Федерации по соблюдению требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов и в Административный департамент.

3.31. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Министерстве, а также принятых по ним решений, осуществляет Административный департамент.

#### Подготовка и направление ответов на обращения граждан

3.32. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

3.33. Ответ на обращение подписывается Министром, заместителем Министра или директором департамента (заместителем директора департамента в случаях, предусмотренных соответствующими актами Министерства) в соответствии с их компетенцией.

3.34. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи, либо по адресу, указанному на конверте обращения, если в обращении не оговорено конкретное лицо) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

3.35. Ответ на обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.36. В случае, если заявителю был дан устный ответ, может быть составлена справка о результатах рассмотрения обращения.

#### Личный прием граждан

3.37. Личный прием граждан в помещении приемной Министерства по вопросам, относящимся к компетенции Министерства, организует и осуществляет Департамент управления делами и контроля по графику, указанному в пункте 1.6 Административного регламента, на основании устного обращения, без предварительной записи, в порядке очередности.

Должностные лица Департамента управления делами и контроля решают вопросы, поставленные на личном приеме, если они не требуют дополнительного изучения и специального решения руководства Министерства и департаментов. В случае необходимости должностные лица, ведущие прием, имеют право пригласить в приемную Министерства компетентного работника соответствующего департамента для консультаций, разъяснений или решения вопросов, поставленных посетителем.

3.38. Личный прием граждан директорами и заместителями директоров департаментов, заместителями Министра (или по их поручению другими

должностными лицами) по вопросам, относящимся к компетенции Министерства, осуществляется на основании обращения.

3.39. График личного приема граждан директорами и заместителями директоров департаментов, заместителями Министра (далее – График) составляется ежегодно Департаментом управления делами и контроля и утверждается приказом Министерства до 1 января следующего года.

3.40. Директора и заместители директоров департаментов проводят личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции департамента, в соответствии с Графиком в служебных кабинетах, в специально выделенном помещении или в помещении приемной Министерства.

3.41. Заместители Министра проводят личный прием граждан по вопросам, отнесенным к их компетенции, для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые директорами департаментов на личном приеме по письменным обращениям, в соответствии с Графиком в служебных кабинетах, в специально выделенном помещении или в помещении приемной Министерства.

3.42. Должностные лица, ответственные за подготовку личного приема граждан в соответствующих департаментах и в соответствующих приемных заместителей Министра:

- заполняют карточки личного приема граждан;
- в случае необходимости производят подборку материалов о предыдущих обращениях и подготовку проектов решений по рассматриваемому вопросу;
- производят заказ пропусков гражданам для прохода в здание Министерства на личный прием и организуют сопровождение гражданина в здании Министерства;
- осуществляют учет обращений и контроль за их рассмотрением.

3.43. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.44. 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 лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

3.45. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

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

3.47. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.48. В случае поступления в Министерство более 100 устных обращений в месяц по одному вопросу директора соответствующих департаментов организуют дежурство сотрудников департаментов в приемной Министерства для консультаций граждан в дни и часы работы Министерства.

#### **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 принятие ими решений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Министерства положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляют уполномоченные должностные лица, начальники отделов, заместители директоров и директора департаментов Министерства.

4.2. Текущий контроль за соблюдением департаментами Министерства порядка предоставления государственной услуги осуществляет Департамент управления делами и контроля.

4.3. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода исполнения писем, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов с последующим докладом соответственно руководству Министерства, департаментов.

4.4. Директора департаментов организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в устных и письменных обращениях, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков (в том числе в области нормативного регулирования).

Анализируются следующие данные:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- причины предъявления судебных исков граждан к Министерству (в том числе жалоб граждан о нарушении их прав при рассмотрении обращений в Министерстве).

4.5. Информацию о результатах анализа обращений по итогам года, а также о мерах, принятых по устранению недостатков (в том числе в области нормативного регулирования), департаменты направляют в Департамент управления делами и контроля до 15 января следующего года.

Департамент управления делами и контроля совместно с департаментами Министерства и федеральными службами, находящимися в ведении Министерства, обобщает результаты анализа обращений по итогам года и представляет их на рассмотрение Министру.

4.6. Департаменты подготавливают тематические обзоры и справки по обращениям граждан по наиболее актуальным вопросам для размещения на сайте Министерства в разделе «Справки и обзоры» рубрики «Обращения граждан».

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

4.7. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются Департаментом управления делами и контроля, иными департаментами и (или) уполномоченными должностными лицами Министерства на основании соответствующих актов Министерства.

4.8. В ходе осуществления плановых проверок Департамент управления делами и контроля не реже одного раза в месяц направляет директорам департаментов и руководителям федеральных служб, находящихся в ведении Министерства, информацию с данными о неисполненных в срок обращениях.

4.9. Обращения считаются разрешенными и снимаются с контроля в Департаменте управления делами и контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

Обращение, по которому департаментом направлен запрос в другие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, снимается с контроля только после поступления ответа на запрос в соответствующий департамент и направления департаментом ответа или уведомления о переадресации обращения гражданину, направившему обращение, за исключением случая, указанного в пункте 2.21 Административного регламента.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы гражданам, снимаются с контроля только после принятия конкретного решения и ответа автору обращения.

4.10. Должностные лица, ответственные за ведение делопроизводства в департаментах, в суточный срок со дня исполнения обращения вносят в базу АИС «Финансы» сведения об исполненных обращениях и передают в Департамент управления делами и контроля регистрационно-контрольные карточки, в которые внесены указанные сведения:

- дата исполнения;
- номер дела;
- фамилия и инициалы исполнителя;
- фамилия и инициалы руководителя, подписавшего документ;
- адресат, которому направлен документ;
- результат рассмотрения;
- фамилия и инициалы руководителя, продлившего срок исполнения (при наличии).

Ответственность должностных лиц Министерства  
за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)  
ими в ходе предоставления государственной услуги

4.11. Должностные лица Министерства несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, в том числе приказами Министерства, служебными контрактами и должностными регламентами за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения государственной функции.

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

4.12. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Министерства должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.13. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании информации, полученной в Департаменте управления делами и контроля или у исполнителя по телефону.

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

5.1. Гражданин имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства и его должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства по обращению гражданина, принятое (осуществленное) им в ходе предоставления государственной услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у гражданина;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Административным регламентом;

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

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

5.3. Гражданин может обратиться с жалобой в порядке, установленном статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) Министерства, должностного лица Министерства является поступление в Министерство жалобы (претензии) гражданина о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги, изложенной с учетом требований, предусмотренных Административным регламентом, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (в том числе через Портал), а также может быть принята при личном приеме гражданина.

5.3.2. Жалоба должна содержать:

наименование Министерства, должностного лица Министерства, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

5.3.3. Жалоба (претензия) гражданина может быть направлена в досудебном (внесудебном) порядке:

директору департамента Министерства - на решение или действие (бездействие) должностных лиц соответствующего департамента;

заместителю Министра - на решение или действие (бездействие) директора курируемого им департамента;

Министру - на решение или действие (бездействие) заместителя Министра.

5.3.4. Жалоба, поступившая в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3.5. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое (осуществленное) в ходе предоставления

государственной услуги, директор департамента, заместитель Министра или Министр принимает одно из следующих решений:

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

отказать в удовлетворении жалобы.

5.3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.3.5 Административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.3.7. 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.

5.4. В соответствии с пунктом 10 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», положения указанного Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. Не рассматривается по существу жалоба (претензия) гражданина на решение или действие (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, принятое (осуществленное) в ходе предоставления государственной услуги по основаниям, предусмотренным пунктами 2.17 – 2.25 Административного регламента (при этом гражданину направляется соответствующее уведомление в установленном порядке).

5.6. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Министерство вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет. В этом случае в ответе на запрос Министерство указывает наименование, дату выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта Министерства в сети Интернет либо электронный адрес иного сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, включая электронный адрес, прямо указывающий на запрашиваемую информацию, или последовательность действий, которые должен совершить пользователь информацией на указанных сайтах для получения запрашиваемой информации с указанием даты ее размещения.

Приложение  
к Административному регламенту Министерства  
финансов 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 заявителям  
в установленный законодательством Российской Федерации срок,  
утвержденному приказом Министерства финансов  
Российской Федерации

от 15.06.2012 № 83н

Блок-схема предоставления государственной услуги

№ № п/ п	Администра тивная процедура	Срок выполнения администра тивной процедуры	Ответственные за выполнение административной процедуры	Результат административной процедуры
1	2	3	4	5

1	Прием и регистрация обращений граждан	Прием обращений в день обращения в срок до 1 часа	Департамент управления делами и контроля	Обращения регистрируются в АИС «Финансы»
		Регистрация обращений в течение 3 дней		



2	Рассмотрение обращений граждан		Департамент- исполнитель	
2а	Переадресация обращений, не относящихся к компетенции Министерства	В течение 7 дней		Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется автор обращения



2б	Возврат обращения, в котором обжалуется судебное решение	В течение 7 дней		Обращение возвращается гражданину
2в	Сообщение гражданину, если текст письменного обращения не поддается прочтению	В течение 7 дней		Гражданину направляется сообщение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению



1	2	3	4	5
3	Подготовка и направление ответов на обращения граждан		Департамент-исполнитель	
3а	Ответ автору на обращение (кроме обращений, указанных в п. 2.7)	В течение 30 дней		Автору направляется письменный ответ
		В течение 60 дней при продлении срока рассмотрения		Автору направляются: уведомление о продлении срока рассмотрения; письменный ответ
3б	Ответ автору на обращение (по обращениям, указанным в п. 2.7)	В течение 60 дней		Автору направляется письменный ответ
		В течение 90 дней при продлении срока рассмотрения		Автору направляются: уведомление о продлении срока рассмотрения; письменный ответ