

МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минпромторг России)

П Р И К А З

«17» сентября 2012 г.

№ 502

Москва

**Об утверждении Административного регламента  
Министерства промышленности и торговли Российской Федерации  
по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан,  
обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных  
обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в  
установленный законодательством Российской Федерации срок»**

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан и в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49 (ч. 5), 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 Министерства промышленности и торговли Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и

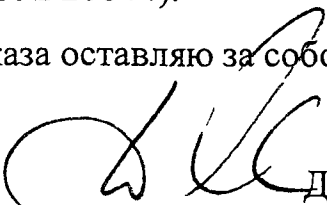
письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 12 апреля 2011 г. № 492 «Об утверждении Административного регламента Министерства промышленности и торговли Российской Федерации по организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован Минюстом России 24 мая 2011 г., регистрационный № 20844).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Министра



 Д.В. Мантуров

**С подлинным**

**верно:**

*Мин*  
*(С.В. Тукаев)*  
*ед. связи*  
*Джа. Джарьямова*

УТВЕРЖДЕН  
приказом Минпромторга России  
от «7» апреля 2012 г. № 502

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
МИНИСТЕРСТВА ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ  
И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПРИНЯТИЯ  
ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ  
В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК»**

I. Общие положения

Предмет регулирования Регламента

1. Административный регламент Министерства промышленности и торговли Российской Федерации (далее - Минпромторг России) по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее - государственная услуга) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Минпромторга России.

Круг заявителей

2. Заявителями 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

3. Информация о предоставлении государственной услуги (по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, в том числе представителей общественных и профсоюзных организаций, общественных объединений) представляется специалистами Отдела контроля Административного департамента Минпромторга России по тел. 8-(495)-647-74-04.

4. Справочный телефон Минпромторга России: 8-(495)-539-21-87.

5. По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц Минпромторга России, его территориальных органов;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места нахождения структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Минпромторга России.

- график приема граждан уполномоченными должностными лицами Минпромторга России.

6. Официальный Интернет-сайт Минпромторга России: [www.minpromtorg.gov.ru](http://www.minpromtorg.gov.ru).

7. График предоставления информации по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, справочной информации:

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

пятница - с 9:00 до 16:45;

обеденный перерыв - с 12:00 до 12:45.

8. Справочные, статистические и аналитические материалы, а также графики приема граждан уполномоченными должностными лицами, касающиеся предоставления государственной услуги, размещены в подразделе «Общественная приемная» официального Интернет-портала Минпромторга России.

9. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления государственной услуги на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

10. Государственная услуга – организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

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

11. Государственная услуга исполняется федеральным органом исполнительной власти – Министерством промышленности и торговли Российской Федерации.

### Описание результата предоставления государственной услуги

12. Результатом предоставления государственной услуги являются:

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

предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

направление обращения гражданина в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возвращение обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

#### Срок предоставления государственной услуги

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

В исключительных случаях, а также в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен Министром, либо уполномоченным на то должностным лицом Минпромторга России не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

В каждом отдельном случае руководитель, ответственный за рассмотрение обращения, может установить для подчиненных более короткий срок исполнения.

14. Если обращение передано для рассмотрения из Минпромторга России в его территориальные органы или Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, то срок его рассмотрения исчисляется с даты поступления обращения в Минпромторг России.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

15. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минпромторга России, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

16. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, 25 декабря; Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445; № 1, ст. 1; ст. 2);

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

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

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451;

2009, № 48, ст. 5716; № 52 (1 ч.), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173; № 31, ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52 (ч. 1), ст. 6974; 2011, №23, ст. 3263; №31, ст. 4701);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038);

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; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49 (ч. 5), ст. 7061);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852, № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49 (ч. II), 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 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; №35, ст. 5092);

постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2008 г. № 438 «О Министерстве промышленности и торговли Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 24, ст. 2868; № 42,



ст. 4825: № 46, ст. 5337;2009, № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 11, ст. 1316; № 25, ст. 3065; № 26, ст. 3197; № 33, ст. 4088; 2010, № 6, ст. 649; № 9, ст. 960; № 24, ст. 3039; № 26, ст. 3350; № 31,ст. 4251; № 35, ст. 4574, ст. 4575; № 45, ст. 5854; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935; № 43, ст. 6079; № 46, ст. 6523; № 47, ст. 6653; № 47, ст. 6662; 2012, № 1, ст. 192).

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

17. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в Министерство письменное (в том числе в форме электронного документа) обращение гражданина или устное обращение гражданина.

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

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

20. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Минпромторга России:

109074, г. Москва, Китайгородский проезд, д. 7

График работы экспедиции Минпромторга России:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.30 до 17.30

пятница - с 9.30 до 16.00

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Факсимильное письменное обращение направляется по следующему номеру: 8-(495)-539-21-72.

21. Обращение может поступить в Минпромторг России или должностному лицу Минпромторга России в форме электронного документа по адресу: [info@minprom.gov.ru](mailto:info@minprom.gov.ru). В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты,

если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

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

22. Гражданин в своем устном обращении сообщает либо наименование государственного органа, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица о личном приеме, с которым ходатайствует, излагает суть обращения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан Минпромторга России, форма которого приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

23. При предоставлении государственной услуги Минпромторг России не вправе требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Минпромторга России, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, 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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления  
или отказа в предоставлении государственной услуги

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

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

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

Срок ожидания в очереди при подаче обращения

27. При подаче документов лично заявителем срок ожидания в очереди не должен превышать 1 час.

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

28. Письменное обращение гражданина (в том числе в электронной форме) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минпромторг России.

Требования к помещению для личного приема

29. Личный прием граждан осуществляется с соблюдением мер безопасности в приемной Минпромторга России или в иных помещениях, которые обеспечивают комфортное расположение граждан и должностных лиц, оснащены средствами связи, оборудованы столами и стульями.

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

Личный прием граждан в приемной Минпромторга России должностными лицами Административного департамента проводится по графику. Перед входом в помещение размещается вывеска «Приемная Министерства». В комнате ожидания приемной Минпромторга России на стендах размещается информация о

предоставлении государственной услуги, извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, информация по наиболее часто поднимаемым гражданами вопросам, график приема граждан.

30. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;

возможность и удобства оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Минпромторга России;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

#### Показатели доступности и качества государственной услуги

31. Гражданин имеет право:

обращаться в Минпромторг России с устным запросом о предоставлении государственной услуги и направлять письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме через официальный Интернет-сайт Минпромторга России и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

получать государственную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12 настоящего Регламента, или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Минпромторга России;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

### 32. Должностные лица Минпромторга России:

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

запрашивают 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;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12 настоящего Регламента;

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

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

34. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан 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.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

35. Предоставление государственной услуги включает выполнение отдельных административных процедур (блок-схема приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту).

При рассмотрении письменного обращения гражданина выделяют следующие административные процедуры:

прием и регистрация письменного обращения гражданина;

направление письменного обращения гражданина на рассмотрение по принадлежности;

рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения гражданина, принятие по нему решения и направление письменного ответа;

организация и проведение личного приема граждан.

#### Прием и регистрация письменного обращения

36. Основание для начала административной процедуры: поступление в Минпромторг России письменного обращения от гражданина.

37. Обращение, в форме электронного документа, распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

38. Специалист Отдела контроля Административного департамента проверяет обращение на повторность, удостоверяется, что обращение содержит:

наименование государственного органа, в который направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

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

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

39. При получении обращения, а также документов и материалов к обращению в форме электронного документа специалист Отдела контроля Административного

департамента также осуществляет проверку подлинности электронной цифровой подписи.

40. В течение 3-х дней с момента поступления обращения в Минпромторг России специалист Отдела контроля Административного департамента регистрирует и ставит на контроль соответствующее требованиям законодательства Российской Федерации и настоящего Регламента обращение путем внесения данных в регистрационную карточку автоматизированной системы. Регистрационная карточка обращения гражданина состоит из следующих закладок:

Регистрация;

Исполнение.

41. Все обращения граждан ставятся на контроль. При этом на регистрационной карточке появляется визуальный знак контрольности обращения - красная буква К.

Направление письменного обращения на рассмотрение по принадлежности

42. Основание для начала административной процедуры: регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

43. Отдел контроля Административного департамента Минпромторга России, в зависимости от содержания письменного обращения:

после регистрации в тот же день направляет обращение Министру промышленности и торговли Российской Федерации (далее - Министр) либо его заместителям для наложения резолюции, либо с резолюцией руководства Административного департамента руководителям структурных подразделений, или подведомственное Агентство. Резолюция должна содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, подпись Министра или его заместителей, или руководства Административного департамента. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения;

обращения с резолюцией Министра либо его заместителей в тот же день направляются руководителям структурных подразделений Минпромторга России и подведомственного Агентства для рассмотрения и ответа авторам обращений;

в семидневный срок со дня регистрации направляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минпромторга России, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

в семидневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

44. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям Минпромторга России, ответственным исполнителем является подразделение Минпромторга России, указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

45. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, должностное лицо может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

46. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Минпромторга России, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

47. Направление обращений по принадлежности в другой федеральный орган исполнительной власти осуществляется в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного документооборота или в форме документа на бумажном носителе.



Рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа

48. Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

49. Срок рассмотрения письменного обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации в Минпромторге России.

50. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

51. При повторных письменных обращениях граждан дополнительное их рассмотрение проводится руководителями структурных подразделений Минпромторга России в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов в сфере, касающейся решения вопроса, вызвавшего указанные обращения.

52. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие по почте, факсимильной связью, направляются письменным почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее 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.

53. После окончательного ответа гражданину обращение снимается с контроля.

54. По окончании работы с обращением оно может быть списано в дело. Информация о списании в дело отражается в регистрационной карточке обращения.

#### Организация и проведение личного приема граждан

55. Личный прием гражданина, имеющего документы, удостоверяющие его личность, в приемной Минпромторга России организует Отдел контроля Административного департамента.

В случае возникновения конфликтной ситуации посетителя может принять директор Административного департамента или его заместитель.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина (в

случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

В остальных случаях в установленные сроки гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

56. На личном приеме гражданин может передать в приемную Минпромторга России письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений граждан.

При наличии в обращении вопросов, решение которых не входит в компетенцию Минпромторга России, гражданину дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

#### IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

57. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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 граждан.

58. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан 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.

59. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Отделом контроля Административного департамента Минпромторга России.

60. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие разрешению.

61. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения Министром, его заместителями или руководством Административного департамента.

62. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

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

63. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги также включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок полноты качества предоставления государственной услуги, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан. Плановые проверки контроля исполнения государственной услуги проводятся ежегодно, внеплановые - по мере поступления жалоб.

Проверки осуществляются Отделом контроля Административного департамента, иными структурными подразделениями и должностными лицами Минпромторга России. В ходе проведения проверок проверяется исполнение положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих исполнение государственной услуги, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан, а также полнота, объективность и всесторонность рассмотрения обращений граждан. По результатам проверок представляются предложения по совершенствованию мероприятий по предоставлению государственной услуги.

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

64. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на руководство департаментов Министерства.

65. За нарушение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, определяющих порядок приема и рассмотрения обращений граждан, должностные лица Министерства привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

66. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Минпромторга России, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных

правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Минпромторга России, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Минпромторга России, должностного лица

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

68. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Минпромторг России.

69. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта

Минпромторга России, «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

70. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (Минпромторг России), должностного лица Минпромторга России, решение и действие (бездействие) которого обжалуются:

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

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

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

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

71. Жалоба, поступившая в Минпромторг России, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Минпромторга России, должностного лица Минпромторга России 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.

72. По результатам рассмотрения жалобы Минпромторг России принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Минпромторгом России 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.

73. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 72 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

74. 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.

#### Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования

75. Создание и функционирование федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования регулируются федеральными законами и правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Приложение 1  
к Административному регламенту

## ФОРМА

## Журнал личного приема граждан

Ф.И.О., адрес	
Дата приема	
Причина обращения	
Запрос в подведомственные Минпромторгу России организации	
Исполнитель запроса	
Срок исполнения	
Результат запроса	
Результат приема	
Участники приема	
Подписи участников приема	

БЛОК-СХЕМА  
последовательности действий при предоставлении государственной услуги