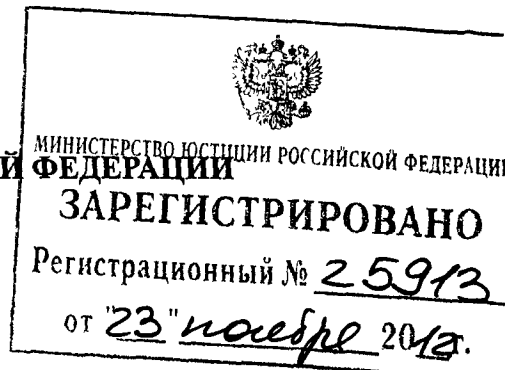




МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)



## П Р И К А З

13 июня 2012г.

Москва

№ 166

**Об утверждении Административного регламента Федерального агентства морского и речного транспорта предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок**

В соответствии с пунктом 4 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092), п р и к а з ы в а ю :

Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального агентства морского и речного транспорта предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Министр

Верно:  
Главный специалист-эксперт  
отдела документационного обеспечения



М.Ю. Соколов

 О.С. Колушкина

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
Федерального агентства морского и речного транспорта  
предоставления государственной услуги по организации приема  
граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения  
устных и письменных обращений граждан, принятию по ним  
решений и направлению заявителям ответов в установленный  
законодательством Российской Федерации срок**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1.1. Административный регламент Федерального агентства морского и речного транспорта (далее – Росморречфлот) предоставления государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга).

1.2. Положения Административного регламента распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

**Круг заявителей**

1.3. Заявителями, в отношении которых предоставляется государственная услуга, являются:

граждане Российской Федерации (далее – граждане);  
иностранцы 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. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги граждане обращаются в Росморречфлот:

по телефонам Росморречфлота;  
в письменном виде (почтой) по адресу Росморречфлота;

в письменном виде (электронной почтой) на официальный сайт Росморречфлота в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;  
в письменном виде (факсимильной связью) в Росморречфлот;  
в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Росморречфлот осуществляется по адресу:

г. Москва, Петровка ул., д. 3, стр. 6;

График работы:

понедельник – четверг - 9.00 – 18.00 (перерыв 12.00 – 12.45)

пятница - 9.00 – 18.00 (перерыв 12.00 – 12.45)

суббота, воскресенье - выходные дни

1.6. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Росморречфлота:

125993, г. Москва, Петровка ул., д. 3, стр. 6.

1.7. Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Росморречфлота <http://morflot.ru> либо через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.8. Факсимильное письменное обращение направляется по телефонному номеру: (495) 626-15-62.

Сведения о Росморречфлоте указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.9. Информирование заявителей по предоставлению государственной услуги в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Росморречфлота, ответственного за его исполнение, осуществляет соответствующее структурное подразделение Росморречфлота, ответственное за работу с обращениями граждан.

1.10. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

понедельник – четверг – 9.00 – 18.00 (перерыв 12.15 – 13.00)

пятница – 9.00 – 16.45 (перерыв 12.15 – 13.00)

суббота, воскресенье – выходные дни.

1.11. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Росморречфлота.

1.12. График приема граждан размещается на информационных стендах, а также на официальном сайте Росморречфлота.

1.13. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

1.14. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования или публичного информирования.

Информирование проводится в форме устного информирования или письменного информирования.

1.15. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги обеспечивается государственными гражданскими служащими Росморречфлота, осуществляющими предоставление государственной услуги (далее - должностные лица) лично или по телефону.

1.16. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, сняв трубку, должно назвать свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения Росморречфлота и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

1.17. Должностные лица при общении с гражданами (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

1.18. Должностные лица, осуществляющие устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

1.19. Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке предоставления государственной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке предоставления государственной услуги.

1.20. Индивидуальное устное информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги в Росморречфлоте производится по специально выделенной телефонной линии.

1.21. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления государственной услуги при обращении граждан в Росморречфлот осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на официальном сайте Росморречфлота в сети Интернет.

1.22. При коллективном обращении граждан в Росморречфлот письменное информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой или размещением на официальном сайте Росморречфлота в сети Интернет в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

1.23. Публичное информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги осуществляется посредством размещения информации на официальном сайте Росморречфлота в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде Росморречфлота.

1.24. Официальный сайт Росморречфлота в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» должен содержать: сведения о местонахождении, справочные телефоны, факсы, адрес электронной почты Росморречфлота, а также графики личного приема граждан.

1.25. Информация, размещаемая на информационном стенде, должна содержать дату размещения.

1.26. На стенде размещается следующая обязательная информация:  
график работы структурных подразделений Росморречфлота;  
графики личного приема граждан должностными лицами;  
адрес официального сайта Росморречфлота в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

номера телефонов, факсов, адреса электронной почты структурного подразделения Росморречфлота, отвечающего за работу с обращениями граждан;

порядок предоставления сведений гражданам в Росморречфлоте в установленной сфере деятельности;

перечень типовых, наиболее часто задаваемых гражданами вопросов, относящихся к компетенции Росморречфлота, и ответы на них.

1.27. Информация печатается удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 18) без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

1.28. Ответы на устные обращения граждан предоставляются по телефону и в ходе личного приема. Информация о рассмотрении обращений граждан в ходе личного приема регистрируется в журнале регистрации приема граждан (далее - журнал регистрации) (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

1.29. Должностные лица структурного подразделения Росморречфлота в целях рассмотрения устного обращения гражданина должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

1.30. Если должностное лицо не может ответить на вопрос самостоятельно, а также в целях установления обоснованности доводов заявителя обращения и принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина можно предложить гражданину обратиться письменно либо назначить другое удобное для него время для ответа на его устное обращение.

1.31. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связью или на официальный сайт Росморречфлота в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направляются в письменном виде в зависимости от способа обращения гражданина: почтовым отправлением, по электронной почте. На обращения граждан, поступившие по электронной почте (при наличии почтового адреса гражданина), ответы направляются в письменном виде почтовым отправлением. На обращения граждан, поступившие факсимильной связью, ответы направляются в письменном виде почтовым отправлением.

1.32. Ответы на письменные обращения граждан оформляются в соответствии с требованиями, установленными постановлением Госстандарта Российской Федерации от 3 марта 2003 г. № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (по заключению Минюста России от 4 апреля 2003 г. № 07/3276-ЮД в государственной регистрации не нуждается), и должны содержать, в том числе дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.

1.33. Публичное письменное информирование в связи с рассмотрением обращений граждан в Росморречфлоте осуществляется путем размещения соответствующих материалов на официальном сайте Росморречфлота в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде.

1.34. На официальном сайте Росморречфлота в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» содержится перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Росморречфлота, и ответы на них.

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

### **Наименование государственной услуги**

2.1. Государственная услуга – организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решения и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

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

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется Росморречфлотом.

При предоставлении государственной услуги Росморречфлот взаимодействует с органами государственной власти, федеральными органами исполнительной власти и другими организациями в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.3. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденным Правительством Российской Федерации.

### **Результат предоставления государственной услуги**

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решений по рассмотренным устным и письменным обращениям граждан с направлением ответов в установленных законодательством Российской Федерации

случаях, а также разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер или получение гражданином необходимых разъяснений по обращениям, принятым на личном приеме заявителей.

### **Срок предоставления государственной услуги**

2.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

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

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

2.8. Срок рассмотрения обращения в структурных подразделениях Росморречфлота исчисляется с даты его регистрации в структурном подразделении Росморречфлота, обеспечивающем организацию документооборота, а обращения граждан, поступившие с поручением Минтранса России, с даты их регистрации в Министерстве.

2.9. В исключительных случаях, а также в случае направления Росморречфлотом запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель (заместитель руководителя) или руководитель структурного подразделения Росморречфлота, обеспечивающего организацию документооборота, вправе продлить срок рассмотрения письменных обращений не более чем на 30 календарных дней.

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

2.10. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с положениями:

Федерального закона 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);

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

Федерального закона 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) (далее – Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»);

Закона 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);

постановления Правительства Российской Федерации от 23 июля 2004 г. № 371 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве морского и речного транспорта» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3261; 2006, № 41, ст. 4256, № 52 (ч. 3), ст. 5591; 2007, № 6, ст. 764; 2008, № 16, ст. 1706, № 31, ст. 3743, № 42, ст. 4825, № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738, № 5, ст. 623, № 13, ст. 1558, № 18 (ч. 2), ст. 2249, № 19, ст. 2338, № 30, ст. 3829, № 36, ст. 4361; 2010, № 26, ст. 3350; 2011, № 14, ст. 1935, № 32, ст. 4832, № 47, ст. 6660; 2012, № 19, ст. 2439);

постановления 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. 2), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776, № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092);

постановления 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. 2), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776, № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092);

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

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

2.11. Заявители передают для рассмотрения письменные обращения:

лично в Росморречфлот;

почтовым отправлением в адрес Росморречфлота;

на адрес электронной почты Росморречфлота;

по аппарату факсимильной связи, указанному Росморречфлотом;

в виде Интернет-обращения на официальный сайт Росморречфлота в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».



2.12. Заявители могут направлять в Росморречфлот также и коллективные письменные обращения.

2.13. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляются следующие виды письменных обращений: предложения, заявления, жалобы.

2.14. Письменные обращения граждан могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Росморречфлота в ходе предоставления услуги в установленной сфере деятельности, в том числе в ходе предоставления государственной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом.

2.15. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

наименование Росморречфлота либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Росморречфлота;

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

почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись гражданина;

дату написания.

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

2.17. Обращение гражданина, поступившее в Росморречфлот по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

2.18. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При этом регистрации, учету и рассмотрению подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям.

2.19. При предоставлении Росморречфлотом 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в

предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.20. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не имеются.

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

2.21. Заявитель вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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;

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

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;

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

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

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного

самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не имеется.

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

2.22. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.23. Срок ожидания заявителя не должен превышать более 10 минут.

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

2.24. Срок регистрации письменного обращения заявителя в Росморречфлоте с момента поступления - три календарных дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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

2.25. Прием граждан осуществляется в специально выделенное для приема граждан время, в служебных кабинетах руководителей.

2.26. Места предоставления государственной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.27. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются бумагой, ручками.

2.28. Для обслуживания лиц с ограниченными возможностями должны быть созданы необходимые условия: помещения оборудованы пандусами, обеспечено беспрепятственное передвижение инвалидных колясок и размещение столов для лиц с ограниченными возможностями с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

2.29. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами и телефонной связью.

2.30. Места для информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

**Показатели доступности и качества государственной услуги**

2.31. Заявитель на стадии рассмотрения Росморречфлотом его обращения имеет право:

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

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

получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в настоящем Административном регламенте;

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

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

2.32. Должностные лица Росморречфлота обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием заявителей, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой федеральный орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

2.34. Показателями качества государственной услуги в Росморречфлоте являются:

полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

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;

сокращение количества взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

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

2.35. Заявителю обеспечивается направление ответов на обращения по электронной почте в случае направления их заявителем в форме электронного документа (если не указан почтовый адрес).

2.36. Заявителю обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Росморречфлота и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.37. Заявителю обеспечивается возможность получения и копирования на официальном сайте Росморречфлота и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронной форме.

2.38. Заявителю обеспечивается возможность в целях получения государственной услуги представлять документы в электронной форме с использованием официального сайта Росморречфлота и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.39. Заявителю обеспечивается возможность осуществлять с использованием официального сайта Росморречфлота и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» мониторинг хода предоставления государственной услуги.

2.40. Заявителю обеспечивается возможность направления обращения в форме электронного документа, представления заявителю электронного документа, подтверждающего прием обращения к рассмотрению.

2.41. Заявителю обеспечивается возможность получения результатов предоставления государственной услуги в электронной форме в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», если это не запрещено федеральным законом.

2.42. Заявителю обеспечивается возможность направлять обращения с использованием официального сайта Росморречфлота и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

3.1. Предоставление государственной услуги по обращению граждан включает следующие административные процедуры:

- 1) работа с письменными и электронными обращениями граждан:  
регистрация письменных и электронных обращений граждан;  
рассмотрение письменных и электронных обращений граждан;  
подготовка и направление ответов на письменные и электронные обращения граждан;
- 2) личный прием граждан;

#### **Работа с письменными и электронными обращениями граждан**

##### **Регистрация письменных и электронных обращений**

3.2. Регистрация обращений граждан, поступивших в Росморречфлот, производится должностными лицами структурного подразделения Росморречфлота, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в системе электронного документооборота в течение трех календарных дней с даты их поступления.

3.3. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

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

3.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан направляются в течение семи календарных дней в структурные подразделения Росморречфлота, а также в иные федеральные органы исполнительной власти по принадлежности.

##### **Рассмотрение письменных и электронных обращений граждан**

3.6. Руководитель (заместитель руководителя) структурного подразделения Росморречфлота, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в трехдневный срок с момента регистрации обращений граждан направляет поручения о рассмотрении обращений граждан в структурные подразделения Росморречфлота.

3.7. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений Росморречфлота, подлинник обращения направляется структурному подразделению Росморречфлота - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям Росморречфлота - соисполнителям поручения.

3.8 Ответственный исполнитель в Росморречфлоте обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием заявителей, направивших обращения.

Рассмотрение ответственным исполнителем обращения, принятие по нему решения и направление ответа составляет не более 30 календарных дней (в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также при необходимости с уведомлением организации, направившей обращение).

3.9. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, представляют главному исполнителю предложения и замечания и направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

3.10. В случае если структурное подразделение Росморречфлота считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, обращение пересылается должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении первым), в другие федеральные органы исполнительной власти, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение.

3.11. В случае принятия структурным подразделением Росморречфлота, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, решения об изменении структурного подразделения Росморречфлота - исполнителя, поручение о рассмотрении обращения гражданина в тот же день направляется в соответствующее структурное подразделение Росморречфлота.

3.12. Информация по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в Росморречфлот из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Минтранса России и других органов государственной власти, докладывается должностным лицом структурного подразделения Росморречфлота, ответственного за делопроизводство, руководителю или соответствующему заместителю руководителя.

3.13. Руководитель структурного подразделения Росморречфлота, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

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

#### **Подготовка и направление ответов на письменные и электронные обращения граждан**

3.15. При подготовке ответов на письменные обращения граждан в Росморречфлоте ответственные за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина исполняют его в соответствии с резолюцией руководителя

(заместителя руководителя) структурного подразделения Росморречфлота, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

3.16. Должностные лица структурного подразделения Росморречфлота, ответственные за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

подготавливают служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в ином структурном подразделении Росморречфлота;

подготавливают предложения с проектом поручения заместителя руководителя о проведении выездной проверки в связи с обращением гражданина.

3.17. В случаях если для исполнения поручения необходимы проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем (заместителем руководителя) Росморречфлота, но не более чем на 30 календарных дней.

3.18. В случаях, указанных в пункте 3.16 настоящего Административного регламента, руководитель структурного подразделения Росморречфлота, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех календарных дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя, заместителя руководителя, курирующего деятельность данного структурного подразделения Росморречфлота, служебную записку, согласованную с руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения, ответственного за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в Росморречфлоте, с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

3.19. В случае получения разрешения руководителя, заместителя руководителя Росморречфлота о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление.

3.20. Обращения граждан считаются рассмотренными, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

3.21. Ответ гражданину за подписью руководителя (заместителя руководителя) структурного подразделения Росморречфлота (с материалами к обращению гражданина) направляется в структурное подразделение Росморречфлота, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, для отправки заявителю.

3.22. В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Минтранса России и других органов государственной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа заявителю в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации,



Федерации, Минтранс России и другие органы государственной власти в соответствии с их поручением.

3.23. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения Росморречфлота, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

В этом случае руководитель структурного подразделения Росморречфлота, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя руководителя или заместителя руководителя Росморречфлота служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

3.24. В случае принятия руководителем или заместителем руководителя Росморречфлота решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

3.25. Если заявитель устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Росморречфлотом в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

#### **Личный прием граждан**

3.26. Руководитель Росморречфлота осуществляет прием граждан во вторую рабочую среду каждого месяца, с 9.00 до 18.00.

Адрес: 125993, Москва, Петровка ул., д. 3, стр. 6.

3.27. Уполномоченные должностные лица Росморречфлота осуществляют прием граждан в соответствии с графиком личного приема, утвержденным руководителем Росморречфлота.

3.28. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.29. Содержание устного обращения гражданина заносится в журнал регистрации в соответствии с положениями пункта 1.28 настоящего Административного регламента. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

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

3.31. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Росморречфлота, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.32. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в журнале регистрации.

3.33. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги указана в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

#### **IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами структурных подразделений Росморречфлота требований настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникшие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляют начальники отделов, заместители руководителей и руководители структурных подразделений Росморречфлота.

4.2. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями Росморречфлота порядка предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами структурного подразделения Росморречфлота, ответственного за работу с обращениями граждан, и включает в себя:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

еженедельную рассылку в соответствующие структурные подразделения Росморречфлота, определенные в качестве ответственных исполнителей, справок предупредительного контроля;

снятие обращения с контроля.

**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**

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

4.4. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся уполномоченными должностными лицами Росморречфлота не реже одного раза в год.

4.5. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся структурным подразделением Росморречфлота, ответственным за работу с обращениями граждан, с участием уполномоченных должностных лиц структурных подразделений Росморречфлота на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Росморречфлота, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

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

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

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

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

4.8. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации (устной по телефону или в письменной или электронной форме по запросу) о ходе предоставления государственной услуги в установленном настоящим Административным регламентом порядке.

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

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц Росморречфлота в досудебном порядке.

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

нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

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

5.4. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Росморречфлота, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу (Росморречфлот). Жалобы на решения, принятые руководством Росморречфлота, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (Министерство транспорта Российской Федерации).

5.6. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (Росморречфлот), должностного лица Росморречфлота, предоставляющего государственную услугу, решение и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) Росморречфлота, должностного лица Росморречфлота;

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

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

5.8. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Росморречфлота, должностного лица Росморречфлота 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.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Росморречфлот принимает одно из следующих решений:

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

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

к Административному регламенту  
Федерального агентства морского и  
речного транспорта предоставления  
государственной услуги по  
организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и  
полного рассмотрения устных и  
письменных обращений граждан,  
принятию по ним решений и  
направлению заявителям ответов в  
установленный законодательством  
Российской Федерации срок (п. 1.8)

**СВЕДЕНИЯ****О Федеральном агентстве морского и речного транспорта**

1. Полное и сокращенное наименование федерального органа исполнительной власти: Федеральное агентство морского и речного транспорта (Росморречфлот).
2. Почтовый адрес: 125993, Москва, Петровка ул., д. 3, стр. 6.
3. Адрес, по которому проводится личный прием граждан, с указанием ближайшей станции метрополитена: Петровка ул., д. 3/6, м. «Театральная», м. «Кузнецкий мост».
4. Телефон для справок по письменным обращениям граждан: 8(495)626-98-64.
5. Телефон для справок по личному приему граждан: 8(495) 626-10-05.
6. Телефон для справок по номерам телефонов работников федерального органа исполнительной власти: 8(495) 626-11-00.
7. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: официальный Интернет-сайт: [www.morflot.ru](http://www.morflot.ru), E-mail: [ud@morflot.ru](mailto:ud@morflot.ru).
8. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(495) 626-15-62.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

к Административному регламенту  
Федерального агентства морского и  
речного транспорта предоставления  
государственной услуги по  
организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и  
полного рассмотрения устных и  
письменных обращений граждан,  
принятию по ним решений и  
направлению заявителям ответов в  
установленный законодательством  
Российской Федерации срок (п. 1.28)

**Журнал  
регистрации приема граждан**

---

(наименование структурного подразделения)

<b>№ п/п</b>	<b>Дата приема</b>	<b>Фамилия, имя, отчество гражданина</b>	<b>Адрес гражданина</b>	<b>Краткое содержание обращения</b>	<b>Фамилия специалиста, ведущего прием</b>	<b>Результаты рассмотрения обращения</b>

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

к Административному регламенту  
Федерального агентства морского и  
речного транспорта предоставления  
государственной услуги по  
организации приема граждан,  
обеспечению своевременного и  
полного рассмотрения устных и  
письменных обращений граждан,  
принятию по ним решений и  
направлению заявителям ответов в  
установленный законодательством  
Российской Федерации срок (п. 3.33)

**БЛОК-СХЕМА****последовательности действий при предоставлении государственной  
услуги**