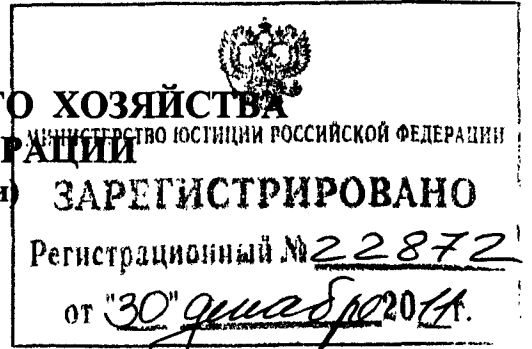




**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минсельхоз России)



П Р И К А З

от 28 ноября 2011 г.

№ 444

Москва

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

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

Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Министр

Е. Скрынник

УТВЕРЖДЕН
приказом Минсельхоза России
от " 28 " ноября 2011 г. № 444

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ МИНИСТЕРСТВА
СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОБЕСПЕЧЕНИЮ
СВОЕВРЕМЕННОГО И В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ 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. Административный регламент Министерства сельского хозяйства Российской Федерации (далее – Министерство) по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее – граждане) конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями центрального аппарата, должностными лицами Министерства и гражданами при рассмотрении обращений, принятии решений и подготовке ответов. Положения Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные предложения, заявления или жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

2. Государственная услуга по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга) предоставляется гражданам Российской Федерации, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными

договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3.1. Место нахождения Министерства: 107139, г. Москва, Орликов пер., д. 1/11.

3.2. График работы Министерства:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.30 до 13.15.

Суббота, воскресенье, нерабочие праздничные – выходные.

3.3. Справочный телефон Министерства: (495) 607 80 00.

Справочный телефон Отдела контроля и проверки исполнения Департамента управления делами Министерства: (495) 6078110;

3.4. Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне Министерства, порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее – Портал), на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.mcsx.ru) (далее – сайт Министерства) и на информационном стенде или в помещении для приема граждан.

3.5. Информация о месте нахождения и графике работы Министерства, порядке и ходе предоставления государственной услуги предоставляется гражданам в устной форме уполномоченными гражданскими служащими Департамента управления делами Министерства в установленное графиком работы Министерства время:

в помещении для приема граждан;

по справочному телефону Министерства (п. 3.3 Регламента).

3.6. Письменные обращения граждан:

направляются в Министерство по почтовому адресу: 107139, г. Москва, Орликов пер., д. 1/11; и на факс: (495) 607 83 62;

принимаются гражданским служащим Департамента управления делами Министерства в помещении для приема граждан.

3.7. Обращения граждан в электронной форме направляются в Министерство путем заполнения в установленном порядке специальной формы:

на Портале (в личном кабинете пользователя);

на сайте Министерства (раздел "Обращения граждан"), адрес электронной почты: rochta@ud.mcsx.ru.

3.8. Обращения граждан в электронной форме, направленные на адрес электронной почты Министерства, регистрации и рассмотрению не подлежат.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

4. Государственная услуга по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

5.1. Государственную услугу предоставляет Министерство сельского хозяйства Российской Федерации.

5.2. При предоставлении Министерством государственной услуги запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

6. Результат предоставления государственной услуги:

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

письменный или устный ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса с учетом его ранее поступивших обращений по данному вопросу;

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;

обращение остается 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, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, 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 нем 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;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

ответ на обращение не дается, 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,
срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом
предоставления государственной услуги**

7.1. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней с даты его регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

7.2. Срок рассмотрения обращения продлевается, но не более чем на 30 дней, в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу (далее – орган), с уведомлением гражданина и, при необходимости, органа, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

7.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется директором департамента Министерства, определенным в качестве ответственного исполнителя (далее – ответственный исполнитель) или его заместителями (далее – руководство департамента) в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7.4. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

7.5. Обращение, направленное в Министерство вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок, или в срок, установленный Министром сельского хозяйства Российской Федерации

(далее – Министр) либо его заместителями. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

7.6. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину в установленный Регламентом срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Гражданин имеет право на личном приеме передать в Министерство письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

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

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

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 152, № 7, ст. 676; 2001, № 24, ст. 2421; 2003, № 30, ст. 3051; 2004, № 13, ст. 1110; 2005, № 42, ст. 4212; 2006, № 29, ст. 3119; 2007, № 1 (ч. I), ст. 1, № 30, ст. 3745; 2009, № 4, ст. 445; № 1, ст. 1, ст.2, № 4, ст. 445);

Федеральный закон 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);

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

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

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

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и

Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; № 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403; № 9, ст. 831; № 24, ст. 2335; № 31, ст. 3230; № 45, ст. 4377; 2005, № 1 (ч. I), ст. 20; № 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8; № 3, ст. 337; № 50, ст. 5303; 2007, № 30, ст. 3988; № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798; № 29 (ч. I), ст. 3418; № 30 (ч. I), ст. 3603; № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст. 771, 775; № 11, ст. 1367; № 14, ст. 1578, 1579; № 26, ст. 3122, 3126; № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701; № 11, ст. 1169; № 14, ст. 1734; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2357; № 30, ст. 4009; № 31, ст. 4163; № 50, ст. 6111; № 52 (ч. I), ст. 7004; 2011, № 15, ст. 2039; ст. 2040; № 19, ст. 2715; № 25, ст. 3533);

Постановление Правительства Российской Федерации от 12 июня 2008 г. № 450 "Об утверждении Положения о Министерстве сельского хозяйства Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 25, ст. 2983; № 32, ст. 3791; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009 № 1, ст. 150; № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 9, ст. 1119, ст. 1121; № 27, ст. 3364; № 33, ст. 4088; 2010, № 4, ст. 394; № 5, ст. 538; № 16, ст. 1917; № 23, ст. 2833; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251, ст. 4262; № 32, ст. 4330; № 40, ст. 5068; 2011, № 6, ст. 888; № 7, ст. 983; № 12, ст. 1652; № 14, ст. 1935; № 18, ст. 2649; № 22, ст. 3179; № 36, ст. 5154);

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

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

Приказ Минсельхоза России от 5 февраля 2008 г. № 31 «О регламенте Министерства сельского хозяйства Российской Федерации»

(Зарегистрирован Минюстом России 31.03.2008, регистрационный № 11432).

**Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для
предоставления государственной услуги и услуг, которые являются
необходимыми и обязательными для предоставления государственной
услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения
заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их
представления**

9.1. Основанием для предоставления государственной услуги является поступившее в Министерство обращение гражданина, а также письменное или устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

9.2. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить эти документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

9.5. При предоставлении Министерством государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Министерства, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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

10. Оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для предоставления Министерством государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

11. Оснований для отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

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

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

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

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

14. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 30 минут.

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

15. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 дней с момента их поступления в Министерство.

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

16.1. Помещение для работников Министерства, предоставляющих государственную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:

- наличие соответствующих вывесок и указателей;
- наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;
- наличие удобной офисной мебели;
- наличие телефона;
- оснащение рабочих мест работников достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;
- возможность доступа к системе электронного документооборота Министерства, справочным правовым системам и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

16.2. Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

- наличие соответствующих вывесок и указателей;
- удобство доступа, в т.ч. гражданам с ограниченными физическими возможностями;
- наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб);
- наличие телефона;
- наличие удобной офисной мебели;
- наличие в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, определяющим сферу ведения Министерства и порядок предоставления государственной услуги.

16.3. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении Министерства для

ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале и сайте Министерства.

16.4. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

17.1. Гражданин имеет право:

обращаться в Министерство с устным запросом о предоставлении государственной услуги (просьба о личном приеме должностным лицом Министерства) и направлять в Министерство 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 и на сайте Министерства;

получать государственную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Портала;

представлять дополнительные документы и материалы к своему запросу о предоставлении государственной услуги либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Портала;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в них не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6 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 (претензией) на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Министерства;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме через личный кабинет пользователя Портала.

17.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за рассмотрение обращения:

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

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

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в электронной форме, в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

направляет гражданину полную, актуальную и достоверную информацию о результатах предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме через личный кабинет зарегистрированного пользователя Портала;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган в соответствии с его компетенцией, в том числе в электронной форме через личный кабинет пользователя Портала.

17.3. Основные требования к качеству предоставления государственной услуги:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении гражданина вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления государственной услуги.

17.4. При предоставлении государственной услуги:

по рассмотрению письменного обращения или обращения в электронной форме непосредственного взаимодействия гражданина с должностным лицом Министерства, как правило, не требуется;

в форме личного приема взаимодействие гражданина с должностным лицом Министерства требуется при записи на личный прием и в ходе личного приема.

Общая продолжительность взаимодействия гражданина с должностным лицом Министерства при предоставлении государственной услуги не должна превышать 30 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

18. Предоставление Министерством государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставление государственной услуги в электронном виде должно отвечать вышеуказанным требованиям.

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

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

- 1) прием и регистрация обращения;
- 2) направление обращения на рассмотрение по подведомственности;
- 3) рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;
- 4) направление ответа на обращение;
- 5) организация личного приема граждан;
- 6) проведение личного приема;
- 7) анализ обращений граждан.

В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации обращения граждан о предоставлении государственной услуги и иные необходимые для предоставления государственной услуги документы, могут подаваться в форме электронных документов с использованием сетей связи общего пользования, в том числе:

- посредством Портала;
- посредством официального сайта Министерства сельского хозяйства Российской Федерации;
- посредством электронной почты Министерства сельского хозяйства Российской Федерации;

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к Регламенту.

Прием и регистрация обращения

20.1. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в Министерство.

20.2. Поступающие в Министерство письменные обращения принимаются отделом правительственной и общей корреспонденции Департамента управления делами Министерства.

20.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Департамента управления делами Министерства.

При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты:
- на письма, к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками отдела правительственной и общей корреспонденции Департамента управления делами Министерства.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение в Отдел контроля и проверки исполнения Департамента управления делами Министерства (далее – Отдел контроля и проверки исполнения).

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

20.4. Обращения в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращения) поступают в Отдел контроля и проверки исполнения через официальный сайт Министерства или Портал.

20.5. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками Отдела контроля и проверки исполнения путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в автоматизированной системе электронного документооборота «Дело» (далее – система Дело)

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

Работники Отдела контроля и проверки исполнения по работе с обращениями граждан при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность. При получении обращения, а также документов и материалов к обращению

в форме электронного документа проверяется подлинность электронной цифровой подписи.

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

20.8. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка "Повторное".

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

В случае если письменное обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму, регистрационный штамп проставляется в сопроводительном письме.

20.9. Зарегистрированное обращение направляется на рассмотрение уполномоченному должностному лицу Министерства для определения исполнителя государственной услуги.

Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

21.1. Основанием для начала процедуры направление обращения на рассмотрение по подведомственности является регистрация обращения в системе - Дело.

21.2. Зарегистрированные обращения при необходимости докладываются руководству Департамента управления делами либо руководству Министерства.

21.3. Обращения, рассмотренные руководством Министерства, передаются в Отдел контроля и проверки исполнения для регистрации резолюции в системе – Дело и последующего направления обращения в соответствующие департаменты Министерства вместе с РКК.

21.4. Копии обращений, рассмотрение которых поручено руководителю подведомственной Министерству федеральной службы, направляются Отделом контроля и проверки исполнения в указанную в резолюции службу.

21.5. Исполнение указанных обращений Отделом контроля и проверки исполнения берется на контроль.

21.6. Заявитель информируется о переадресации его обращения в соответствии с поручением руководства Министерства.

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

21.8. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является департамент Министерства, указанный в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнители), координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также право инициативного запроса необходимой информации от других департаментов Министерства, не указанных в качестве соисполнителей. Остальным соисполнителям обращения работники Отдела контроля и проверки исполнения направляют копии обращения.

21.9. Письменные обращения федеральных государственных служащих Министерства (кроме обращений, затрагивающих жилищные вопросы) принимаются и рассматриваются в общем порядке работы с обращениями граждан, предусмотренном настоящим Регламентом. Обращения федеральных государственных служащих Министерства по жилищным вопросам принимаются и рассматриваются в установленном порядке Комиссией по жилищным вопросам Министерства.

Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения

22.1. Все обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

22.2. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем.

22.3. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководству департамента, являющегося ответственным исполнителем.

22.4. При подписании ответа гражданину руководством департамента, в случае отсутствия письменного ответа соисполнителя, проект ответа визируется соответствующим участником рассмотрения обращения.

22.5. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

22.6. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

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

22.8. Руководство департаментов Министерства рассматривает обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

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

22.9. В случае ошибочного направления обращения в департамент Министерства, работник, ответственный за делопроизводство, в срок до трех дней от даты регистрации обращения в Министерстве возвращает его в Отдел контроля и проверки исполнения с пометкой руководителя департамента для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

22.10. В случае если возврат ошибочно направленного обращения превышает трехдневный срок, департамент-исполнитель готовит окончательный ответ гражданину, на основании информации, предварительно полученной из профильного департамента Министерства.

22.11. Передача обращений граждан из одного департамента в другой осуществляется только через Отдел контроля и проверки исполнения на основании резолюции руководителя департамента Министерства либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование департамента Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

22.12. В случае разногласий между руководителями департаментов Министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем Министра в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

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

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

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники соответствующих департаментов Министерства.

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников департаментов Министерства принимается руководством Министерства.

22.15. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях - в контролирующий орган.

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

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

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

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

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

22.21. Ответы на первичные обращения подписывает руководство департаментов Министерства.

22.22. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководством департаментов Министерства, готовятся за подписью руководства Министерства.

22.23. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в Отдел контроля и проверки исполнения.

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

22.25. Перед передачей писем на отправку работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

Направление ответа на обращение

23.1 Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

Оформленные надлежащим образом ответы на обращения передаются в Отдел контроля и проверки исполнения для регистрации и последующей отправки адресатам департаментом-исполнителем.

Ответ на обращение, в том числе поступившее в электронной форме, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

23.2. Отправка ответов на обращения в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется Отделом правительственной и общей корреспонденции через фельдъегерскую связь.

23.3. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством департамента делается надпись "В дело" и указывается дата.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в департаменте, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел департамента.

23.4. Обращения без принятого руководством департамента решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

23.5. Подлинники обращений граждан, взятых на контроль Отделом контроля и проверки исполнения, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения и в контролирующие органы, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в Отделе контроля и проверки исполнения в соответствии с номенклатурой дел Отдела контроля и проверки исполнения.

Организация личного приема граждан

24.1. Министр, как член Правительства, осуществляет личный прием в помещении Приемной Правительства Российской Федерации и в Министерстве.

24.2. Личный прием граждан заместителями Министра и руководством департаментов Министерства осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром.

24.3. Организация приема посетителей заместителями Министра, осуществляется помощниками или референтами Департамента административной работы.

24.4. Организацию приема посетителей руководством департаментов Министерства осуществляют ответственные сотрудники в департаментах.

Проведение личного приема

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

25.2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

25.3. Результаты приема заносятся в карточку личного приема с использованием автоматизированной базы данных "Прием граждан" системы - Дело.

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

25.5. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Регламентом.

25.6. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

Анализ обращений граждан

26.1. Руководители департаментов обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений;

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

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представлял департамент.

26.2. Руководство департаментов организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

26.3. По итогам года руководитель (заместители руководителя) Россельхознадзора, направляют доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан в Министерство.

Отдел контроля и проверки исполнения обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет соответствующий доклад Министру.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

24.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Министерства требований Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляют уполномоченные должностные лица, начальники отделов, заместители директоров и директора департаментов Министерства.

24.2. Текущий контроль за соблюдением департаментами Министерства порядка предоставления государственной услуги осуществляет Отдел контроля и проверки исполнения Департамента управления делами Министерства.

24.3. Департамент управления делами Министерства еженедельно направляет в департаменты Министерства перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели.

24.4. Департамент управления делами Министерства на основании информационно-аналитических материалов, представленных департаментами Министерства, ежегодно подготавливает и докладывает Министру результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство в отчетном году.

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

25.1. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) государственных гражданских служащих (должностных лиц) Министерства.

25.2. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

25.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Министерства) и внеплановыми.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для поведения проверки полноты и качества предоставления государственных услуг может быть сформирована комиссия.

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

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

26.1. Руководство департаментов обязано регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

26.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

27.2. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их авторы на основании:

устной информации, полученной в Отделе контроля и проверки исполнения по справочному телефону указанного отдела;

информации, полученной из Министерства по запросу в письменной или электронной форме.

27.3. Граждане, их объединения и организации вправе также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги.

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

28.1. Гражданин вправе обжаловать решение и действие (бездействие) должностного лица Министерства, принятое или осуществленное в ходе

предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке вышестоящему должностному лицу Министерства (директору департамента, заместителю Министра, Министру).

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

28.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица Министерства является поступление в Министерство жалобы (претензии) гражданина, изложенной в письменной или электронной форме (с учетом требований, предусмотренных пунктами 9.2 и 9.3 Регламента), о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги.

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

28.5. Жалоба (претензия) гражданина может быть направлена: директору департамента Министерства на решение или действие (бездействие) заместителя директора соответствующего департамента; заместителю Министра на решение или действие (бездействие) директора курируемого им департамента;

Министру на решение или действие (бездействие) заместителя Министра.

28.6. Жалоба (претензия) рассматривается в срок, установленный пунктом 7.1 Регламента.

28.7. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги, директор департамента, заместитель Министра или Министр:

признает решение или действие (бездействие) должностного лица правомерным;

признает решение или действие (бездействие) должностного лица неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Приложение
к Административному регламенту,
утвержденному приказом
Минсельхоза России
от 28.11.2011 г. №444

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

№ №	Административное действие	Срок выполнения административного действия	Ответственные за выполнение административного действия	Результат административного действия
1	Прием письменных обращений	В день обращения в срок до 30 минут	Департамент управления делами (отдел правительственной и общей корреспонденции)	Принятые обращения из общего отдела передаются для регистрации в отдел контроля и проверки исполнения
2	Регистрация письменных обращений	В течение 3 дней	Отдел контроля и проверки исполнения	Обращения регистрируются в информационной системе и передаются на рассмотрение
3	Рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения:		Департамент – ответственный исполнитель	
3а	ответ гражданину на обращение, относящееся к компетенции Министерства	в течение 30 дней в течение 60 дней при продлении срока рассмотрения		гражданину направляется окончательный ответ гражданину направляется окончательный ответ при условии уведомления о продлении срока рассмотрения
3б	переадресация обращений, не относящихся к компетенции Министерства	в течение 7 дней		обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение