

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

Приказ · № 492 · от 12.04.2011 · Министерство промышленности и торговли · Утратил силу

ПРИКАЗ

Министерства промышленности и торговли

Российской Федерации

от 12 апреля 2011 г. N 492

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

Зарегистрирован Минюстом России 24 мая 2011 г.

Регистрационный N 20844

В целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан и в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179) и постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. N 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 47, ст. 4933; 2007, N 50, ст. 6285; 2008, N 18, ст. 2063; 2009, N 41, ст. 4765) приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства промышленности и торговли Российской Федерации по организации приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр В.Б.Христенко

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Министерства промышленности и торговли Российской Федерации
по организации приема граждан, обеспечения своевременного
и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан,
принятия по ним решений и направления ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок

I. Общие положения

1. Административный регламент Министерства промышленности и торговли Российской Федерации (далее - Минпромторг России) по организации приема граждан, обеспечения своевременного и

полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Минпромторга России.

2. Заявителями являются:

граждане;

иностранцы граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

3. Государственная услуга - организация приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

4. Государственная услуга исполняется федеральным органом исполнительной власти - Министерством промышленности и торговли Российской Федерации.

5. Результатом предоставления государственной услуги является:

- устный или письменный ответ, в том числе и в форме электронного документа, на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

Срок предоставления государственной услуги

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

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

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

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

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

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

Правовые основания для предоставления государственной услуги

9. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 1, ст. 1, 2; N 4, ст. 445);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-I "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);
Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);
Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (ч. I), ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52 (ч. I), ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173, 4196; N 49, ст. 6409; N 52 (ч. I), ст. 6974);
Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (ч. I), ст. 3448; 2010, N 31, ст. 4196);
Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179);
постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305; N 47, ст. 4933; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; 2009, N 12, ст. 1429; N 25, ст. 3060; N 41, ст. 4790; N 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, N 22, ст. 2776; N 40, ст. 5072);
постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; N 46, ст. 5337; 2009, N 12, ст. 1443; N 19, ст. 2346; N 25, ст. 3060; N 47, ст. 5675; N 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, N 9, ст. 964; N 22, ст. 2776; N 40, ст. 5072);
постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. N 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 25, ст. 3060);
постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2008 г. N 438 "О Министерстве промышленности и торговли Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 24, ст. 2868; N 42, ст. 4825; N 46, ст. 5337; 2009, N 3, ст. 378; N 6, ст. 738; N 11, ст. 1316; N 25, ст. 3065; N 26, ст. 3197; N 33, ст. 4088; 2010, N 6, ст. 649; N 9, ст. 960; N 24, ст. 3039; N 26, ст. 3350; N 31, ст. 4251; N 35, ст. 4574, 4575; N 45, ст. 5854; 2011, N 6, ст. 888).

Перечень документов, необходимых в соответствии
с законодательством или иными нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги

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

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

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

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

График работы экспедиции Минпромторга России:
понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.30 до 17.30;
пятница - с 9.30 до 16.00;
обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

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

14. Обращение может поступить в Минпромторг России или должностному лицу Минпромторга России в форме электронного документа. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В форме электронного документа обращение направляется по адресу: info@minprom.gov.ru.

15. Гражданин в своем устном обращении сообщает либо наименование государственного органа, в который обращается, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, о личном приеме с которым ходатайствует, и излагает суть предложения, заявления или жалобы.

16. Гражданин в своем устном обращении излагает суть предложения, заявления или жалобы, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Основания для отказа в приеме документов

17. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги

18. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

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

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который Минпромторгом России или его территориальным органом многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не

приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Минпромторга России или руководитель территориального органа Минпромторга России, должностное или уполномоченное лицо Минпромторга России или его территориального органа вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Минпромторг России, территориальный орган Минпромторга России или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Минпромторг России, территориальный орган Минпромторга России или соответствующему должностному лицу. Размер платы, взимаемой с заявителя

19. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Срок ожидания в очереди при подаче обращения

20. При подаче документов лично заявителем срок ожидания в очереди не должен превышать одного часа.

Срок регистрации обращения

21. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Минпромторг России.

Требования к помещению для личного приема

22. Личный прием граждан осуществляется с соблюдением мер безопасности в приемной Минпромторга России или в иных помещениях, которые обеспечивают комфортное расположение граждан и должностных лиц, оснащены средствами связи, оборудованы столами и стульями. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Личный прием граждан в приемной Минпромторга России должностными лицами

Административного департамента проводится по графику. Перед входом в помещение размещается вывеска "Приемная Министерства". В комнате ожидания приемной Минпромторга России на стендах размещаются информация о предоставлении государственной услуги, извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, информация по наиболее часто поднимаемым гражданами вопросам, график приема граждан.

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

комфортное расположение гражданина и должностного лица;

возможность и удобства оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

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

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Показатели доступности и качества государственной услуги

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

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

26. По справочному телефону предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны должностных лиц Минпромторга России, его территориальных органов;
- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, места нахождения структурных подразделений центрального аппарата, территориальных органов Минпромторга России;
- график приема граждан уполномоченными должностными лицами Минпромторга России.

27. Официальный интернет-сайт Минпромторга России: www.minpromtorg.gov.ru.

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

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

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

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

III. Административные процедуры

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

При рассмотрении письменного обращения гражданина выделяют следующие административные процедуры:

прием и регистрация письменного обращения гражданина;

направление письменного обращения гражданина на рассмотрение по принадлежности;

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

организация и проведение личного приема граждан.

Блок-схема в Бюллетене не приводится. - Прим. ред.

Прием и регистрация письменного обращения

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

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

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

наименование государственного органа, в который направлено письменное обращение, либо

фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

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

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

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

34. При получении обращения, а также документов и материалов к обращению в форме электронного документа специалист Отдела контроля Административного департамента также осуществляет проверку подлинности электронной цифровой подписи.

35. В течение 3 дней с момента поступления обращения в Минпромторг России специалист Отдела контроля Административного департамента регистрирует и ставит на контроль соответствующее требованиям законодательства Российской Федерации и настоящего Регламента обращение путем

внесения данных в регистрационную карточку автоматизированной системы. Регистрационная карточка обращения гражданина состоит из следующих закладок:

Регистрация;

Исполнение.

36. Все обращения граждан ставятся на контроль. При этом на регистрационной карточке появляется визуальный знак контрольности обращения - красная буква К. Направление письменного обращения на рассмотрение по принадлежности

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

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

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

в семидневный срок со дня регистрации направляет обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минпромторга России, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации; в семидневный срок со дня регистрации направляет копии обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

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

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

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

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

43. Основание для начала административной процедуры: направление по принадлежности

ответственному исполнителю письменного обращения.

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

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

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

47. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие по почте, факсимильной связью, направляются письменным почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

48. После окончательного ответа гражданину обращение снимается с контроля.

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

Организация и проведение личного приема граждан

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

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

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки). В остальных случаях в установленные сроки гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

53. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

54. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется

Отделом контроля Административного департамента Минпромторга России.

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

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

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

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

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

59. Специалисты Отдела контроля Административного департамента Минпромторга России, ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги в соответствии с их должностными регламентами.

60. В случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления государственной услуги

61. Действия (бездействие) и решения Минпромторга России, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы Министру либо его заместителям.

62. Обращение (жалоба) подается в письменной форме, в форме электронного документа либо при личном приеме.

63. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица Минпромторга России, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

65. Основания для отказа в рассмотрении жалобы, предусмотренные пунктом 18 Административного регламента, являются исчерпывающими.

66. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, Министр либо его заместитель: признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления государственной услуги;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

67. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Минпромторга России, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке.

Приложение 1

к Административному регламенту

Форма

Ж У Р Н А Л

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