

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

Приказ · № 2 · от 10.01.2012 · Министерство спорта, туризма и молодежной политики · Действует без изменений

ПРИКАЗ

Министерства спорта, туризма и молодежной политики

Российской Федерации

от 10 января 2012 г. N 2

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

Зарегистрирован Минюстом России 21 марта 2012 г.

Регистрационный N 23555

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061) и пунктом 4 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092), приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр В.Л.Мутко

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений

и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

I. Общие положения Предмет регулирования регламента

1.1. Административный регламент Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации (далее - Министерство) по предоставлению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации 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 по ним решений и подготовке ответов. Положения Административного 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

1.2. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению 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 (далее - граждане, заявители). Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3. Место нахождения Министерства: 105064, Москва, ул. Казакова, д. 18.

1.3.1. График работы Министерства и структурного подразделения Министерства, ответственного за делопроизводство:

понедельник - четверг - 9.00 - 18.00;

пятница, предпраздничные дни - 9.00 - 16.45;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 13.00 - 13.45.

1.3.2. Способы получения информации о месте нахождения и графике работы Минспорттуризма России и структурного подразделения Министерства, ответственного за делопроизводство, для получения государственной услуги.

Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется Министерством при личном обращении заявителя, посредством размещения информации на официальном интернет-сайте Министерства (<http://www.minstm.gov.ru>) (далее - сайт Министерства), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал), на информационном стенде в помещении Министерства, по номерам телефонов для справок.

1.3.3. Справочный телефон Министерства (телефон-автоинформатор): 8 (495) 601-91-20.

1.3.4. Адрес официального сайта Министерства в сети Интернет и адрес электронной почты:

- адрес официального интернет-сайта Министерства: <http://www.minstm.gov.ru>;

- электронный адрес для направления в Министерство электронных обращений по вопросам предоставления государственной услуги: info@minstm.gov.ru;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): www.gosuslugi.ru.

1.3.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной

услуги.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги доводится до заявителя следующими способами:

- путем использования услуг почтовой связи;
- путем размещения на официальном интернет-сайте Министерства: <http://www.minstm.gov.ru>;
- путем размещения на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): www.gosuslugi.ru.

1.3.6. Порядок, форма и место размещения информации, которая является необходимой и обязательной для предоставления государственной услуги.

Порядок предоставления государственной услуги доводится до получателей государственной услуги следующими способами:

- при личном обращении заявителя в Министерство (г. Москва, ул. Казакова, д. 18);
- путем размещения на информационном стенде в помещении Министерства: (г. Москва, ул. Казакова, д. 18);
- посредством размещения на официальном интернет-сайте Министерства: <http://www.minstm.gov.ru>;
- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): www.gosuslugi.ru;
- посредством размещения в средствах массовой информации.

II. Стандарт предоставления государственной услуги Наименование государственной услуги

2.1. Государственной услугой является организация приема заявителей, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

2.2. Государственную услугу предоставляет непосредственно Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.

2.3. В соответствии с подпунктом 3 пункта 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061) 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, утвержденный Правительством Российской Федерации. Описание результата предоставления государственной услуги

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является:

- ответ в устной, письменной форме или в форме электронного документа на все поставленные в обращении вопросы;
- уведомление в письменной форме о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;
- оставление обращения без ответа по существу поставленных вопросов в случаях, установленных пунктом 2.9 Административного регламента.

Срок предоставления государственной услуги

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

2.5.1. Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных 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.

2.5.2. 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 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

2.5.4. Обращение, направленное в Министерство вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок или в срок, установленный Министром спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации (далее - Министром) либо его заместителями. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

2.5.5. 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.

2.5.6. Гражданин имеет право на личном приеме передать в Министерство письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Административном регламентом.

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

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

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-I "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Российская газета, 1993, 12 мая; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);

Федеральный закон 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);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52, ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173, 4196; N 49, ст. 6409; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3448; 2010, N 31, ст. 4196; 2011, N 15, ст. 2038; N 30, ст. 4600);

Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305; N 47, ст. 4933; 2007, N 43, ст. 5202; 2008,

№ 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49, ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

Положение о Министерстве спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2008 г. № 408 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 22, ст. 2585; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; № 50, ст. 5970; 2009, № 6, ст. 738; № 20, ст. 2473; № 43, ст. 5064; № 46, ст. 5497; 2010, № 18, ст. 2248; № 50, ст. 6717; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935, 1945; № 22, ст. 3176);

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);

Регламент Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации, утвержденный приказом Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 7 августа 2008 г. № 13 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 сентября 2008 г., регистрационный № 12255), с учетом изменений, внесенных приказом Минспорттуризма России от 15 сентября 2011 г. № 1066 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 27 октября 2011 г., регистрационный № 22154).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7. 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 должны быть направлены 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.

2.7.1. 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.

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

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

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Министерства, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления государственной услуги

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.9. В предоставлении государственной услуги отказывается в случаях, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);
- 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 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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;
- 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 обращении обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему 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, руководителем Министерства, либо уполномоченным на то лицом может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное обращение и более ранние обращения направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

2.9.1. Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Министерством в порядке, установленном Административным регламентом.

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

2.9.3. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного сообщения, помимо оснований, указанных в пункте 2.9 Административного регламента, являются:

- указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

- некорректность содержания электронного сообщения;
- невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

2.10. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

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

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

2.12. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 20 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.13. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 рабочих 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 и текстовой информации о порядке предоставления такой услуги

2.14. Прием заявлений от получателей государственной услуги (их законных представителей) и их регистрация осуществляются в специально выделенных для этих целей помещениях с удобством доступа, в том числе гражданам с ограниченными физическими возможностями.

В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, для ожидания приема получателей государственной услуги (их законных представителей) оборудуются места (помещения), имеющие стулья, столы (стойки) для возможности оформления документов, санитарно-технические помещения (санузел). Количество мест для ожидания приема получателей государственной услуги определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. На стенах оборудуются стенды с информацией о правилах предоставления государственной услуги.

Каждое рабочее место специалиста, ведущего прием получателя государственной услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим, а также сканирующим устройством (по возможности).

Специалисты, осуществляющие прием получателей государственных услуг, обеспечиваются настольными табличками.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде в помещении Министерства для ожидания и приема граждан (устанавливается в удобном для граждан месте), а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и официальном интернет-сайте Министерства. 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

2.15. Основным показателем качества и доступности государственной услуги является оказание

государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Оценка качества и доступности государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);
- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством почтовой связи, в форме электронного документооборота через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));
- своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Административным регламентом.

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

2.16. Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до заявителей государственной услуги следующими способами:

- путем размещения на информационном стенде в помещениях Министерства;
- должностными лицами Министерства при личном обращении с использованием средств телефонной и факсимильной связи, посредством письменных ответов должностными лицами Министерства на письменные обращения получателей государственной услуги, в том числе по электронной почте;
- посредством размещения на официальном интернет-сайте Министерства;
- посредством размещения в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): www.gosuslugi.ru;
- посредством размещения в средствах массовой информации.

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

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 включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрацию обращения;
- рассмотрение обращения;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

Блок-схемы предоставления государственной услуги приведены в приложениях N 1-2 к Административному регламенту.

Блок-схемы в Бюллетене не приводятся. - Прим. ред.

Прием и регистрация обращения

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

3.2.1. Обращение принимается должностным лицом структурного подразделения Министерства, ответственного за делопроизводство.

3.2.2. Должностное лицо структурного подразделения Министерства, ответственное за прием письменного обращения гражданина:

- проверяет правильность адресования письма, бандероли или посылки (далее - корреспонденция) и

их целостность;

- ошибочно поступившую корреспонденцию (не по адресу Министерства) возвращает на почту;
- вскрывает корреспонденцию, проверяет наличие в ней обращения гражданина (разорванные документы подклеиваются);
- в случае обнаружения в корреспонденции опасных или подозрительных вложений приостанавливает работу с ней до принятия руководством Департамента управления делами соответствующего решения;
- к обращению гражданина подкалывает под скрепку поступившие с ним документы и материалы, последним подкалывается конверт;
- в случае отсутствия в корреспонденции обращения гражданина прилагает к ее оболочке заверенный своей подписью и с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения нет";
- в двух экземплярах составляет акт об отсутствии обращения, который подписывается двумя должностными лицами структурного подразделения Министерства, ответственными за делопроизводство;
- аналогичный акт составляет в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или предметов или недостачи упомянутых в обращении или вложенной описи документов и материалов;
- один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщает к полученным документам.

3.2.3. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке из личного кабинета пользователя Портала или с сайта Министерства, принимается должностным лицом структурного подразделения Министерства, ответственного за делопроизводство с использованием программно-технического средства.

3.2.4. Принятые в установленном порядке письменные обращения и обращение в электронной форме передаются на регистрацию в системе электронного документооборота.

3.2.5. Регистрацию обращений в системе электронного документооборота осуществляет должностное лицо структурного подразделения Министерства, ответственное за делопроизводство, в следующем порядке:

- вводит реквизиты обращения в регистрационную карточку системы электронного документооборота;
- создает в системе электронного документооборота электронный образ письменного обращения или переносит в системе электронного документооборота обращение, поступившее в электронной форме;
- присваивает обращению регистрационный номер;
- на подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему либо на распечатанном обращении, поступившем в Министерство в электронной форме, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставит штамп установленного образца с указанием регистрационного номера и даты регистрации и штрих-код.

3.2.6. Дальнейшая работа с обращением ведется в системе электронного документооборота в электронной форме. Подлинник обращения остается в структурном подразделении Министерства, ответственного за делопроизводство, до определения исполнителя государственной услуги.

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

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

Рассмотрение обращения

3.3. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в системе электронного документооборота (далее - СЭД).

3.3.1. Обращение в СЭД в электронной форме поступает на рассмотрение уполномоченному должностному лицу Министерства для определения исполнителя государственной услуги.

3.3.2. Уполномоченное должностное лицо Министерства:

- направляет обращение на доклад Министру или заместителю Министра, которые поручают его рассмотрение директорам департаментов Министерства и (или) руководителям подведомственных агентств;
- направляет обращение на рассмотрение директорам департаментов Министерства и (или) руководителям подведомственных агентств;
- направляет обращение на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Министерства.

3.3.3. Ответственным исполнителем поручения является Департамент Министерства, директор которого указан в поручении первым.

3.3.4. Предложение об изменении ответственного исполнителя или изменении состава соисполнителей представляется давшему поручение должностному лицу в течение 3 календарных дней от даты оформления поручения.

3.3.5. Изменение головного исполнителя и соисполнителей учитывается в СЭД.

3.3.6. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах и организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, в случае необходимости обращается к автору обращения за разъяснениями;
- создает комиссии для проверки изложенных в обращениях фактов, при необходимости, с выездом на место;
- проверяет исполнение ранее принятых решений по обращениям гражданина;
- поручает рассмотрение обращения организациям в порядке ведомственной подчиненности и контролирует ход их рассмотрения, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, а также (при необходимости) письмо с информацией о результатах рассмотрения обращения в адрес органа, направившего его в Министерство;
- при направлении обращения на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией готовит уведомление гражданину.

3.3.7. Соисполнители направляют свои предложения ответственному исполнителю в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

3.3.8. В случае продления срока исполнения поручения ответственный исполнитель не позднее чем за 5 календарных дней до срока его исполнения представляет уполномоченному должностному лицу Министерства, давшему поручение, докладную записку с соответствующим обоснованием.

Направление ответа на обращение

3.4. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

3.4.1. Содержание ответа излагается четко и последовательно с учетом всех поставленных в обращении вопросов. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются меры, принятые к виновным должностным лицам.

3.4.2. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения

принят правовой акт. В этом случае гражданину направляется экземпляр принятого правового акта.

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

3.4.4. В случае если на обращение дается промежуточный ответ, то в нем необходимо указывать срок окончательного ответа.

3.4.5. Подписанный ответ передается в структурное подразделение Министерства, ответственное за делопроизводство, для регистрации в системе электронного документооборота и отправки гражданину.

3.4.6. В случае, если ответ заявителю был дан по телефону или в ходе личной беседы, а при рассмотрении обращения возникли не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения вопроса обстоятельства, может быть составлена справка о результатах рассмотрения обращения.

Личный прием граждан

3.5. Организацию личного приема граждан руководством Министерства и директорами департаментов обеспечивает должностное лицо структурного подразделения Министерства, ответственное за делопроизводство, совместно с департаментами Министерства.

3.5.1. При записи гражданина на личный прием ответственные за организацию личного приема могут уточнять у гражданина причины его обращения и существо вопроса.

3.5.2. При необходимости ответственные за организацию личного приема вправе запросить в департаментах Министерства имеющуюся информацию по существу обращения.

3.5.3. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема.

3.5.5. На личном приеме гражданин излагает суть своего обращения. Содержание обращения заносится в Журнал учета граждан.

3.5.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5.7. Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема. В противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

3.5.8. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в СЭД в течение 3 рабочих дней и рассмотрению в установленном порядке.

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 работниками структурных подразделений Министерства требований Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения, на которое возложены функции по предоставлению государственной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками Министерства положений настоящего Административного регламента,

иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля определяется руководителем структурного подразделения, на которое возложены функции по предоставлению государственной услуги, не реже чем раз в неделю.

4.4. Структурное подразделение Министерства, ответственное за делопроизводство Министерства: еженедельно направляет в департаменты Министерства перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующих 2 недель; ежемесячно представляет Министру информацию о ходе рассмотрения обращений граждан департаментами Министерства (нарастающим итогом за текущий год).

4.5. Структурное подразделение Министерства, ответственное за делопроизводство Министерства, на основании информационно-аналитических материалов, представленных департаментами Министерства, ежегодно подготавливает и докладывает Министру результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство в отчетном году.

4.6. Персональная ответственность должностных лиц Министерства закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.7. 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.

4.8. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги работниками департаментов Министерства проводятся уполномоченными должностными лицами департаментов не реже чем один раз в год в соответствии с решением директора Департамента Министерства.

4.9. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся структурным подразделением Министерства, ответственным за делопроизводство Министерства, с участием уполномоченных должностных лиц департаментов Министерства на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Министерства, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

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

4.10. Должностные лица Министерства, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются 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

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

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

- устной информации, полученной в структурном подразделении Министерства, ответственном за делопроизводство, по справочному телефону Министерства;
- информации, полученной из Министерства по запросу в письменной или электронной форме.

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

- 5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Министерства в досудебном порядке.
- 5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение Минспорттуризмом России письменной жалобы (претензии) на бумажном носителе, а также в электронной форме.
- 5.3. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в том числе в следующих случаях:
- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
 - нарушение срока предоставления государственной услуги;
 - требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
 - отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;
 - отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
 - затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
 - отказ Министерства, должностного лица Министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
- 5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Министерство. Жалобы на решения, принятые Министром, рассматриваются непосредственно Министром.
- 5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.
- 5.6. Жалоба должна содержать:
- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
 - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения 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 (бездействии) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего;
 - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего.
- Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
- 5.7. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства в приеме документов у 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.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Министерство принимает одно из следующих решений:

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

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.4 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц Министерства в судебном порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.
